1st report

2005 Annual Report

Office of the Consumer Advocate for Insurance

Consumer Advocate for Insurance.

Défenseur du consommateur en matière d'assurances.

September 19, 2006

Honourable Speaker
Legislative Assembly of New Brunswick
Legislative Assembly Building
P.O. Box 6000
Fredericton, N.B.
E3B 5H1

Dear Sir or Madam:

I am pleased to present to you, pursuant to subsection 10(1) of the *Consumer Advocate for Insurance Act*, my first annual report on the activities of the Office of the Consumer Advocate for Insurance for the 2005 calendar year. It also contains a summary regarding the total amount assessed against insurers for the fiscal year ending March 31, 2005 under section 11 and the amount paid by each insurer.

Yours truly,

Ronald Godin

Ronald Godin
Consumer Advocate for Insurance for New Brunswick

270, av. Douglas Ave, Pièce Suite 406
Bathurst, N.B.
E2A 1M9
(506) 549-5555
1-888-283-5111
(506) 549-5559 télécopieur/facsimile
1-877-549-5559
nb@cai-dma.ca
insurance-assurance.ca

TABLE OF CONTENTS

1. INTRODUCTION 2

2. ADVOCATE'S RESPONSIBILITIES 4

3. OFFICE OF THE ADVOCATE 6

4. ACTIVITIES OF THE OFFICE OF THE CONSUMER ADVOCATE 7

4.1 Guidelines of Insurers, Brokers, and Agents 7
4.2 Investigations in Relation to Insurers, Brokers, and Agents 7
4.3 Requests for Information 7
4.4 Educational Programs 8
4.5 Other Tasks or Investigations 10
4.6 New Brunswick Insurance Board 10
4.7 New Brunswick Board of Commissioners of Public Utilities 11
4.8 Other Activities 11

5. FILES HANDLED BY THE OFFICE OF THE ADVOCATE 12

5.1 Number of Files 13
5.2 Nature of Requests 13
5.3 Breakdown of Files by Type of Insurance 14
5.4 Origin of Requests 14
5.5 Breakdown of Files by County 15
5.6 Outcomes 15

6. ASSESSMENT FOR OFFICE EXPENSES 17

7. OBSERVATIONS AND COMMENTS 19

7.1 2003 and 2004 Reforms 19
7.2 Review of Select Complaints 20
7.21 Lapse in Coverage 20
7.22 First-Chance Discount for New Drivers 21
7.23 No-Frills Policy 21
7.24 First At-Fault Accident 22
7.25 Fear of Making Claims 22
7.26 Brokers and Agents 23
7.3 Automobile Insurance Situation 24
7.4 Other Insurance 25

8. CONCLUSION 27

Appendix A: Copy of Leaflet 32
Appendix B: Statement of Assessments 33

1. INTRODUCTION

Subsection 10(1) of the *Consumer Advocate for Insurance Act* reads as follows:

> *10(1) The Consumer Advocate shall report annually to the Legislative Assembly concerning:*
>
> *(a) the activities of the Office of the Consumer Advocate in the preceding year; and*
>
> *(b) the total amount assessed against licensed insurers in the preceding year under section 11 and the amount paid by each insurer.*

The time has therefore come to submit the first annual report of the Consumer Advocate for Insurance for New Brunswick. It is with great pride that I mark this historic occasion. The creation of the position of Consumer Advocate for Insurance has provided consumers who purchase insurance products with an ombudsman who can intervene on their behalf. The advocate is responsible for safeguarding consumers' interests while monitoring the practices of insurers, brokers, and agents to ensure they abide by this province's legislation and regulations.

The first year was largely devoted to setting up the Office of the Consumer Advocate for Insurance, hiring and training staff, learning the language of the industry and the way it operates in New Brunswick, as well as delivering services. It was crucial for us to get up to speed quickly on matters relating to insurance while responding to the inquiries of consumers calling upon our services.

It should be noted that consumers had pressing needs on the heels of a crisis that had severely disrupted the automobile insurance sector. In this report, we take the liberty of sharing certain observations, thoughts, and other comments about the situation in the insurance industry, as perceived by our office after only one year in operation.

This first year was more one for observing, making contacts, and gathering information from the insurance industry and consumers alike. Our office took constant note of everything that was happening in the insurance sector and of the experiences of consumers faced with various insurance-related issues and concerns. During the year, the Consumer Advocate for Insurance was unable to conduct a thorough analysis or review given the mounds of information that always had to be absorbed. Nonetheless, this first year was an opportunity for us to take stock of the situation in the insurance industry in regards to the needs of consumers in New Brunswick.

We do not profess to know everything about this complex world of insurance and its relationship with consumers. This first annual report is more a reflection of the observations made, the information gathered, and the feedback received from consumers, as well as a cursory analysis of the insurance situation in New Brunswick.

2. ADVOCATE'S RESPONSIBILITIES

The *Consumer Advocate for Insurance Act*, chapter C-17.5 of the New Brunswick Acts, was assented to on June 30, 2004 on the recommendation of the Legislative Assembly. The Consumer Advocate for Insurance was appointed on December 21, 2004 for a 10-year term, commencing January 1, 2005.

Subsection 7(1) of the *Consumer Advocate for Insurance Act* stipulates that the responsibilities of the Consumer Advocate are as follows:

7(1) The Consumer Advocate shall

(a) examine the underwriting practices and guidelines of insurers, brokers, and agents, and report the use of any prohibited underwriting practices to the Superintendent;

(b) conduct investigations in relation to insurers, brokers and agents concerning

(i) the premiums charged for contracts of insurance, and

(ii) the availability of contracts of insurance;

(c) respond to requests for information with respect to insurance;

(d) develop and conduct educational programmes with respect to insurance for the purpose of educating consumers; and

(e) carry out tasks or investigations in relation to insurance matters or the insurance industry as directed by the Legislative Assembly.

Subsection 7(2) provides that *the Consumer Advocate may appear before the New Brunswick Insurance Board established under the Insurance Act to represent the interests of consumers (…).*

Subsection 7(3) stipulates that *the Consumer Advocate may appear before the Board of Commissioners of Public Utilities to represent the interests of consumers at hearings the Board of Commissioners is authorized to hold under the* Insurance Act *(...).*

3. OFFICE OF THE ADVOCATE

The Office of the Consumer Advocate for Insurance began operating officially on March 7, 2005. The office, located in Bathurst, has a permanent staff of four. In addition to the Consumer Advocate, the other employees are:

Pauline Lafortune: Administrative Assistant

Sandra Godin: Assistant Advocate

Brian Teed: Assistant Advocate

The three assistants all have work experience in the insurance industry. The two assistant advocates have 15 years' and 30 years' experience, respectively, in the insurance industry as adjusters. Mention should also be made of the contribution made by Jim Jessop, an insurance consultant, who was a member of our team during the first three months of operations. We benefited greatly from his expertise and his sage advice in getting the office up and running so we could respond to consumers' inquiries straight away.

4. ACTIVITIES OF THE OFFICE OF THE CONSUMER ADVOCATE

4.1 Guidelines of Insurers, Brokers, and Agents

We reviewed the underwriting guidelines of all automobile insurance companies doing business in New Brunswick and did not find any prohibited practices that could have been reported to the Superintendent. This review of the underwriting guidelines used by insurers is an ongoing process which will be stepped up over time as we gain more and more experience and expertise in this field. Our goal is to examine insurance industry practices which, while not "prohibited" under the Act, could be considered unfair or misleading.

4.2 Investigations in Relation to Insurers, Brokers, and Agents

We conducted numerous investigations in relation to insurers, brokers, and agents concerning the premiums charged for contracts of insurance and the availability of such contracts. These investigations were in response to requests from consumers experiencing insurance-related problems. Investigations could be cursory or more thorough, depending on the nature of the complaint, the assistance being sought, and the kind of insurance involved. Later on in this report we shall examine the number and types of files investigated as well as the outcome of those investigations.

4.3 Requests for Information

After one year of operation, we note that our office was frequently contacted by consumers in search of information about different kinds of insurance (car, property,

life, health, etc.). This is definitely a service that we were able to deliver not only quickly and efficiently, but also very proficiently. We were always able to provide the right information to consumers in each situation brought to our attention.

4.4 Educational Programs

With regard to its educational function in relation to insurance, the Office of the Consumer Advocate regularly provided consumers with information and was very active in that regard, even though we had barely begun operating and there were many demands arising from specific and more urgent needs requiring our immediate attention. It should be noted that our office had just started up on the heels of the crisis in the automobile insurance industry in New Brunswick.

Consumer education with regard to insurance is one function bound to take on even greater importance over the next few years, although it has been a priority for us since day one.

Below is a list of the activities, publications, presentations, and other initiatives undertaken in 2005 to educate and inform consumers.

Leaflets

A total of 20,000 leaflets (see Appendix A) were distributed throughout the province through the following persons, associations, groups, businesses, and institutions:

- New Brunswick Automobile Dealers Association
- Service New Brunswick (36 service centres)
- Canadian Bar Association, New Brunswick Branch
- Hospitals and medical clinics
- Automobile dealers
- Driver education schools
- Autobody repair shops
- Windshield repair shops
- Universities and colleges
- New Brunswick Senior Citizens' Federation
- Association acadienne et francophone des ainé(e)s du Nouveau-Brunswick
- Cities, towns, villages, and municipalities
- Members of the Legislative Assembly.

Presentations

- New Brunswick Insurance Community Action Network	Fredericton, N.B.	2005-05-12
- Collision Associates	Miramichi, N.B.	2005-05-09
- Canadian Bar Association –NB	Fredericton, N.B.	2005-06-16
- Fédération des citoyen(ne)s aîné(e)s du Nouveau-Brunswick	Shippagan, N.B.	2005-09-12
- Association du barreau canadien – N.-B.	Moncton, N.B.	2005-10-27
- Association du barreau canadien – N.-B.	Edmundston, N.B.	2005-11-03
- Université du 3ième âge de Caraquet	Caraquet, N.B.	2005-11-10
- Financial Management Institute - Fredericton	Fredericton, N.B.	2005-11-15
- Club de l'âge d'or de St-Isidore	St-Isidore, N.B.	2005-11-29
- Collision Associates	Edmundston, N.B.	2005-12-14

Media

There were several interviews and articles involving various media in the province, e.g., newspapers, radio, and television, concerning the Office of the Consumer Advocate and topics of interest in relation to insurance.

4.5 Other Tasks or Investigations

Over the course of 2005, the Legislative Assembly did not ask the Consumer Advocate to "*carry out tasks or investigations in relation to insurance matters or the insurance industry*". We dare say it is obvious that we have a great deal of work on our plates with the responsibilities we have already been given. However, we remain at the disposal of the Legislative Assembly should it deem it appropriate to amend or add to those responsibilities in its best judgment and in the interest of consumers.

4.6 New Brunswick Insurance Board

The Consumer Advocate appeared before the New Brunswick Insurance Board at a public hearing held in Saint John between June 27 and 29, 2005. The two points at issue were as follows:

1. "What should be the appropriate return on equity for automobile insurance companies doing business in New Brunswick?"; and
2. "Should the rates for the business managed by the Facility Association include a recovery of the cost of capital? If so, what would be considered a proper rate of return to recover this cost of capital?"

The presentation of the Consumer Advocate addressing the issue of an appropriate rate of return held that there should not be a fixed rate of return but that, were the Board to deem it necessary, it should not exceed 10%. The Board decided not to establish a fixed rate and instead said it would review the rate of return on equity at the time of each application made by insurers.

With regard to the issue of recovery of the cost of capital for business managed by the Facility Association, the Consumer Advocate in his presentation opposed the Facility Association's application. The Board ultimately decided to refuse that application.

4.7 New Brunswick Board of Commissioners of Public Utilities

The Consumer Advocate did not have to appear before the Board in 2005.

4.8 Other Activities

Here is a list of some of the meetings held by the Consumer Advocate with representatives, groups, associations, and other individuals:

- New Brunswick Automobile Dealers Association
- Insurance Brokers Association of New Brunswick
- New Brunswick Insurance Board
- Office of the Superintendent of Insurance for New Brunswick
- George Jordan, Auto Insurance Consumer Advocate for Nova Scotia
- Office of the Commissioner of Official Languages for New Brunswick
- New Brunswick Ombudsman's Office
- New Brunswick Senior Citizens' Federation
- Insurance Bureau of Canada.

The Consumer Advocate was also a member of the Atlantic Task Force on Insurance Availability and Affordability.

5. FILES HANDLED BY THE OFFICE OF THE ADVOCATE

The Office of the Consumer Advocate handled a total of 1,187 files in 2005, more specifically during the period between March 7 and December 31, 2005. That is a rather impressive tally at this early juncture in its mandate, given the little advertising or media coverage surrounding our office, the services we provide, and our contact information.

Consumer queries had to do with premiums (42%), general information (31.7%), and claims-related issues stemming from accidents or other losses (24.3%).

The queries were concerned primarily with automobile insurance (81%), followed by property insurance (12.2%).

It was mainly the public as consumers who made use of our services, with the highest percentage of queries originating in Gloucester County (29.8%).

5.1 Number of Files

We handled many files during 2005, and the following table shows that we successfully responded to the requests for information, consultation, and assistance in all cases:

	Number	*(%)*
Completed	1,185	99.8%
Active	1	0.1%
Reopened	1	0.1%

5.2 Nature of Requests

The following table illustrates the main requests for information from consumers and all other persons in connection with insurance.

	Number	*(%)*
Premiums	499	42.0%
Information	376	31.7%
Claims	289	24.3%
Other	23	2.0%

5.3 Breakdown of Files by Type of Insurance

The following table presents a breakdown of the files by type of insurance. As can be seen, automobile insurance accounted by far for the most active files.

	Number	*(%)*
Automobile insurance	962	81.0%
Property insurance (home)	147	12.3%
Sickness and accident insurance	31	2.6%
Life insurance	24	2.0%
Liability insurance	15	1.3%
Marine insurance	2	0.2%
Aviation insurance	1	0.1%
Loan insurance	1	0.1%
Guarantee insurance	1	0.1%
Other (not insurance related)	3	0.3%

5.4 Origin of Requests

We received requests for information from several categories of individuals. The following table reflects the keen interest of the public as consumers with regard to our office.

	Number	*(%)*
Public	1,123	94.6%
Brokers	19	1.6%
Insurers	17	1.4%
Agents	10	0.8%
Lawyers	7	0.6%
Adjusters	5	0.4%
Government	3	0.3%
Corporations	2	0.2%
Institutions	1	0.1%

5.5 Breakdown of Files by County

We compiled a list of all the files by county, as shown in the following table. The results indicate that the needs of consumers varied from county to county and that the number of files handled was not always proportional to the overall population of those counties.

	Number	*(%)*
Gloucester	354	29.8%
Westmorland	169	14.2%
York	154	12.9%
Saint John	122	10.3%
Madawaska	85	7.2%
Northumberland	64	5.4%
Restigouche	60	5.1%
Kings	36	3.0%
Carleton	34	2.9%
Kent	29	2.4%
Victoria	19	1.6%
Charlotte	15	1.3%
Queens	9	0.8%
Sunbury	9	0.8%
Albert	4	0.3%
Other (outside province)	24	2.0%

5.6 Outcomes

In 2005, the Office of the Consumer Advocate handled three main categories of files. The outcomes obtained in relation to those files are presented below:

Requests for Information

We had a success rate of nearly 100%, since we were always able to provide or obtain the appropriate information quickly and accurately.

Requests for Assistance with Claim-related Issues

Our success rate, where we were able to help consumers with claims, was approximately 66%.

Complaints or Requests for Assistance in Connection with Premiums

Our success rate was around 50% for this category of files. It should be noted that consumers asking for our help with these kinds of problems often have precarious personal circumstances affecting premiums or the availability of contracts of insurance. In the early days of our mandate, a sizable portion of our efforts were aimed at getting consumers out of the Facility Association. These consumers were in the Association largely because of the impact of the crisis in the automobile insurance industry, which affected drivers in the northern part of the province more than the rest of the province.

6. ASSESSMENT FOR OFFICE EXPENSES

Subsection 11(1) of the *Consumer Advocate for Insurance Act* stipulates as follows: "*The Consumer Advocate shall annually, as soon as practicable after the close of each fiscal year, by reference to the Public Accounts and by such further inquiries or investigations as he or she may deem necessary, ascertain and certify the total amount of the expenditure incurred by the Province for or in connection with the administration of this Act during the last preceding fiscal year and the amount of the expenditure so ascertained and certified by the Consumer Advocate is final and conclusive for all purposes of this section.*"

Subsection 11(3) stipulates as follows: "*The total amount of the expenditure incurred by the Province for or in connection with the administration of this Act ascertained and certified under the provisions of subsection (1) shall be assessed against licensed insurers* (...)."

The total amount of the expenditure was assessed against the insurers, with each insurer assessed such amount of that portion as his or her net receipts with respect to all classes of insurance are of the total net receipts with respect to all classes of insurance of all licensed insurers.

The total amount of expenditure incurred for the fiscal year ending March 31, 2005 was $150,884.55, covering basically the setting up of the office between January 1 and March 31, 2005. The amount was assessed against the insurers by means of a notice of

assessment sent to each company. The total amount was recovered from the insurers in question.

Appendix B contains a breakdown of the total amount submitted to licensed insurers for the previous year, as well as the amount paid by each.

7. OBSERVATIONS AND COMMENTS

7.1 2003 and 2004 Reforms

From the outset of our mandate, our office received numerous requests for information concerning various aspects of the 2003 automobile insurance reform. The main tenets of that reform may be summarized as follows:

- A regulation under the *Insurance Act* limiting to $2,500 the total amount that a complainant may recover in damages for non-monetary losses for minor personal injuries sustained in an accident.
- A regulation under the *Insurance Act* stipulating that certain underwriting practices by insurers are henceforth prohibited. Accordingly, insurers may not refuse to insure a person for the following reasons:
    - Age of a person
    - Age of a vehicle
    - Previous claims under an insurance policy involving an accident for which the insured was not at fault
    - Missed premium payment (30 days)
    - Lapse in coverage (12 months)
    - Cessation of membership in a group insurance plan
    - The fact that another insurer refused to insure a person or renew that person's policy
    - The fact that a person is or has been insured by the Facility Association.

In 2004, several other changes were made to automobile insurance, and our office was contacted many times about a number of those new elements, which took effect in 2005:

- First-chance discount for new drivers
- Direct compensation for property damages caused by third parties
- New "no frills" automobile insurance policy
- Establishment of the New Brunswick Insurance Board
- Appointment of a Consumer Advocate for Insurance and establishment of the Office of the Consumer Advocate.

7.2 Review of Certain Complaints

It would no doubt be appropriate to take a look at certain complaints relating to automobile insurance. In the following section, we present six situations that particularly caught our attention during our first year of operation.

7.21 Lapse in Coverage

Even though the permissible period for lapse in coverage was extended to 12 months as a result of the 2004 reform, consumers object to the idea of being penalized with higher premiums simply as a result of their being without coverage for more than 12 months. The important thing to note here is that they are penalized for not having purchased insurance at a time when they did not need it or when they did not have the financial means to obtain it. Moreover, many of these consumers ended up with lapses in coverage because of the crisis that had made insurance a commodity they could no longer afford. It is therefore easy to understand the disgruntlement of these individuals, who as consumers feel prejudiced by this measure.

There does not appear to be any connection between lapse in coverage and the risk it entails for insurers to insure the vehicles of such individuals. The lapse-in-coverage issue should be revisited in its entirety, or at the very least, the permissible period should be extended to 24 months, which would put it in line with established practice in the rest of Atlantic Canada. We even wonder if there should be any such provision in certain circumstances, e.g., moves, studies, work outside the province.

7.22 First-Chance Discount for New Drivers

While this measure was greatly appreciated by large numbers of consumers, many say it is too easy to lose this privilege, since virtually all traffic infractions or any claims, even minor ones, will result in loss of the discount, followed by a substantial increase in premiums for several years. For many drivers, that often represents the difference between being able to drive a car or having to get rid of it and thus jeopardize or compromise their employment. This issue affects young drivers in particular, since they account for almost all new drivers.

7.23 No-Frills Policy

This policy was not warmly received by consumers in 2005. According to the comments that we heard, consumers feel that the money saved in premiums versus the reduction in benefits was not worth it. In addition, the deductible of up to $1,000 for property damage, even when the insured person is not at fault in the accident, is a major factor in the rejection of this type of insurance by consumers.

7.24 First At-Fault Accident

It is not always easy for most consumers to accept the fact that their insurance premiums rise when they have their first at-fault accident, for they thought they had obtained protection from that very occurrence when they purchased their insurance policy. They believe the premium was determined on the basis of, among other things, the risk of a first accident and should therefore not be affected by the accident in question.

A few insurers offer this additional protection for first accidents, but in most cases the protection consists in an endorsement to the regular policy that has to be purchased. In a way, that amounts to insuring an insurance policy. We believe that this protection should be regularly and consistently available for the benefit of all consumers.

7.25 Fear of Making Claims

We noted considerable apprehension among consumers when the time came to submit a claim to their insurers, even when they were in no way responsible for the circumstances giving rise to the claim.

Consumers are afraid of reprisals from their insurers with regard to premiums and the availability of contracts of insurance. We must admit that their fears are not unfounded, since we observed such situations on many occasions in 2005. Often, consumers were severely penalized by insurers for having made claims, even minor ones. There does not seem to be any correlation between the nature of the claim and its impact on the premium.

To a certain extent, we understand that insured persons can agree to share part of the risk, but insurance must not become a product that is used only for the worst of disasters. Rather, insurance should be a form of protection that reassures consumers and makes them feel safe, not a product that causes them to feel vulnerable or worried.

7.26 Brokers and Agents

We received a number of complaints involving insurance agents and brokers. Their roles and responsibilities are not very clearly understood by most consumers. Many consumers confuse their broker with the insurance companies.

Agents represent insurance companies, while brokers are basically independent agents for consumers looking for insurance products. Brokers are intermediaries between consumers and insurance companies, and we must recognize that this often puts them in a difficult situation under the circumstances. Consumers see this as a conflict of interest or loyalty, given the business dealings between brokers and the insurance companies. In our meetings with brokers and representatives of their association, we constantly repeated the fact that their "real customer" should always be the consumer.

7.3 Automobile Insurance Situation

With regard to the situation of automobile insurance at the end of 2005, we observed that premiums had declined, that a certain level of stability had returned to the marketplace, and that the availability of contracts of insurance for consumers had improved. For consumers with a clean driving record and no at-fault accidents for at least the last five or six years, premiums could be regarded as more acceptable, but the situation remains tenuous since the slightest infraction or claim seems to condemn consumers to paying higher premiums for several years. Very often, we consider the underwriting practices to be very strict and overly restrictive. In a completely free market, that would not be a problem, but the automobile insurance market in New Brunswick is not totally free. If you want to drive a motor vehicle in New Brunswick, a number of compulsory protections must be obtained. To some extent, there is a "forced marriage" between consumers and their insurers. Even in the best of conditions, the situation remains uncertain, because consumers are constantly subjected to the vagaries of insurance company practices. While it is true that premiums did decline and that a certain level of stability returned to the insurance industry in 2005, we also note that the insurers made enormous profits. A number of factors contributed greatly to this situation, including:

- The level of premiums.
- The $2,500 cap on general damages for so-called minor injuries. That measure alone represents considerable savings for the insurers in comparison with payouts prior to the 2003 reform (44% decrease).

- Fearful consumers are filing fewer claims, resulting in substantial savings for insurance companies.

7.4 Other Insurance

Property (Home) Insurance

We received a number of calls towards the end of the year from consumers who said they were concerned about what seemed to be fairly hefty increases in their premiums. However, we were not able to conclude that the increases were widespread at the time. Several consumers told us they hoped to see the property insurance industry regulated in the same way as the automobile insurance industry. They are surprised that it is not already, since they feel this type of insurance is increasingly essential and important in today's society.

Accident and Sickness (Disability) Insurance

Many consumers voiced their frustration with this particular type of insurance. More and more, this insurance is being offered by a host of representatives of various consumer products and goods and, more often than not, is explained quickly and incompletely, after which the consumer is asked to sign on the bottom line. Consumers think they are fully protected, but it is not until later when they become disabled, for example, that they realize the policy contained a certain number of exclusions, including those concerning pre-existing medical conditions.

This situation should perhaps be reviewed to determine whether there is actually a real problem so that action can be taken if need be in the form of more appropriate measures depending on the circumstances.

8. CONCLUSION

The insurance industry is highly complex and very specialized in the way it operates, competes, and deals with its existing and prospective customers. It is not easy to penetrate this world that is secret by nature and concerned about protecting its independence and its freedom to compete with as little interference and as few controls as possible. That stands to reason in a free market, but in New Brunswick we are required by law to insure all vehicles operated on public roadways. Therein lies the difference between insurance and other consumer products or services, and hence the need to have a consumer advocate who can keep an eye on these companies to ensure they do not abuse their position of strength and to report any abuse to the Superintendent of Insurance or the Insurance Board. The Consumer Advocate must also safeguard the interests of consumers before the New Brunswick Insurance Board and assist them with their concerns relating to brokers, agents, and insurers doing business in New Brunswick.

This first year enabled me to learn about my role, set up the Office of the Consumer Advocate for Insurance, and above all establish working relations with agents, brokers, and insurers so that I could be more vigilant and respond to consumer queries quickly and efficiently. On balance, I wish to acknowledge and underscore the co-operation of the institutions in question, and I trust that this co-operation will continue, for the greatest good of consumers. Given the profits made by insurers in 2005, we hope they will share part of them with their customers through further reductions in premiums and through less strict and punitive underwriting practices.

This is only a beginning, and much work remains to be done. Fortunately, we will now have the time to turn to other aspects of our mandate, such as public education regarding insurance, awareness-raising among youth, and development of a Web site to promote our services, educate the public, and protect consumer interests.

It was a year filled with emotion and activity and a very rewarding one in terms of information and knowledge. We have a feeling of accomplishment since we succeeded in reconciling the requirements of our mandate and the insurance reform with the needs of consumers. After this first year of operation, the Office of the Consumer Advocate for Insurance now feels better able, better qualified, and better equipped to meet the needs of the public. It is with a great deal of energy and enthusiasm that we embark on our second year of service. We have several activities, educational programs, and other ventures planned for 2006 to reach out more to consumers. We will have to continue to develop and enhance our insurance know-how while remaining at the service of consumers and the Legislative Assembly.

We now have a better sense of the insurance industry in New Brunswick. The year ahead will no doubt enable us to broaden our understanding even more as well as to conduct a more thorough analysis of the situation, following which we will be in a position to issue a greater number of relevant recommendations for the benefit and well-being of consumers. What a tremendous, but magnificent, challenge!

Appendix A

INSURANCE PROBLEMS ?

PROBLÈMES D'ASSURANCES ?

Call the office of the Consumer Advocate

Appelez le bureau du défenseur du consommateur

1-888-283-5111
Toll Free - sans frais

Keystone Place
270 Douglas Ave, Suite 406
Bathurst, N.B.
E2A 1M9

Place Keystone
270 av Douglas, Pièce 406
Bathurst, N.-B.
E2A 1M9

Telephone/téléphone : (506) 549-5555
Facsimile/télécopieur : (506) 549-5559

Email/courriel : nb@cai-dma.ca

- Do you have a problem regarding the premiums charged for contracts of insurance or the availability of contracts of insurance?
- Do you have a request for information with respect to insurance?
- Do you have a concern or a complaint in relation to an agent, a broker or an insurance company?

One of the responsibilities of the Consumer Advocate for Insurance for New Brunswick is to assist consumers in certain matters relating to insurance.

- Avez-vous un problème concernant les primes facturées pour les contrats d'assurances ou la disponibilité des contrats d'assurances?
- Avez-vous une demande de renseignements concernant les assurances?
- Avez-vous une préoccupation ou une plainte à formuler à l'égard d'un agent, d'un courtier ou d'une compagnie d'assurance?

Une des fonctions du défenseur du consommateur en matière d'assurances du Nouveau-Brunswick est d'aider les consommateurs ayant certains problèmes avec les assurances.

Appendix B

COMPANY	AMOUNT OF ASSESSMENT	AMOUNT PAID
ACA ASSURANCE	$ 25.99	$ 25.99
ACE INA INSURANCE	$ 853.01	$ 853.01
ACTRA FRATERNAL BENEFIT SOCIETY	$ 0.84	$ 0.84
AFFILLATED FM INSURANCE COMPANY	$ 84.72	$ 84.72
AIG LIFE INSURANCE COMPANY	$ 221.51	$ 221.51
ALLIANZ INSURANCE COMPANY	$ 1,694.76	$ 1,694.76
ALLSTATE INSURANCE COMPANY	$ -	
ACADIE VIE	$ 1,118.61	$ 1,118.61
ACE INA LIFE INSURANCE	$ 172.91	$ 172.91
AETNA LIFE INSURANCE COMPANY	$ -	
AIG ASSURANCE CANADA	$ 130.13	$ 130.13
ALIANZ GLOBAL RISK US INSURANCE	$ 3.66	$ 3.66
ALLIANZ LIFE INSURANCE COMPANY	$ 13.04	$ 13.04
ALLSTATE INSURANCE COMPANY	$ 2,794.99	$ 2,794.99
AMERICAN BANKERS INSURANCE	$ 389.54	$ 389.54
AMERICAN HEALTH AND LIFE INS.	$ 149.36	$ 149.36
AMERICAN ICOME LIFE INSURANCE	$ 163.90	$ 163.90
AMEX ASSURANCE COMPANY	$ 1.97	$ 1.97
ASENTUS INSURANCE	$ 174.88	$ 174.88
ASSOMPTION COMPANGNIE MUTUELLE	$ 3,917.35	$ 3,917.35
ASSURANT LIFE OF CANADA	$ -	
AMERICAN BANKERS LIFE ASSURANCE	$ 563.01	$ 563.01
AMERICAN HOME ASSURANCE COMP	$ 1,729.10	$ 1,729.10
AMERICAN RE-INSURANCE COMPANY	$ -	
CAN CHIEF AGENT	$ -	
ASPEN INSURANCE UK LIMITED	$ -	
ASSURANCE-VIE BANQUE NATIONAL	$ 87.25	$ 87.25
ASSURIS	$ -	
AVIVA INSURANCE COMPANY OF CAN	$ 4,984.27	$ 4,984.27
AXA CORPORATE SOLUTIONS ASS.	$ 12.76	$ 12.76
AXA INSURANCE	$ 3,601.84	$ 3,601.84
BLUE CROSS LIFE INSURANCE	$ 1,215.06	$ 1,215.06
CAA INSURANCE	$ 288.68	$ 288.68
CANADIAN LAWYERS INSURANCE	$ 76.93	$ 76.93
CANDIAN PREMIER LIFE INSURANCE	$ 535.81	$ 535.81

COMPANY	AMOUNT OF ASSESSMENT	AMOUNT PAID
AXA ASSURANCE	$ 75.62	$ 75.62
AXA EQUITABLE LIFE INSURANCE	$ -	
AXA PACIFIC INSURANCE	$ 3.19	$ 3.19
BMO LIFE INSURANCE	$ 80.12	$ 80.12
CANDIAN FARM INSURANCE	$ -	
CANADIAN NORTHERN SHIELD	$ 3.19	$ 3.19
CANADIAN PROFESSIONAL SALES ASS.	$ 1.88	$ 1.88
CANADIAN UNIVERSITIES RECIPROCAL	$ 62.39	$ 62.39
CANASSURANCE COMPAGNIE	$ 113.15	$ 113.15
CENTENNIAL INSURANCE	$ 0.84	$ 0.84
CHICAGO TITLE INSURANCE	$ 5.63	$ 5.63
CIBC LIFE INSURANCE	$ 47.10	$ 47.10
COACHMAN INSURANCE	$ -	
COMMERCE AND INDUSTRY INSURANCE	$ 464.60	$ 464.60
CANASSURANCE COMPAGNIE	$ 10.41	$ 10.41
CARLETON MUTUAL INSURANCE	$ 171.88	$ 171.88
CGU INTERNATIONAL INSURANCE	$ -	
CHUBB INSURANCE COMPANY	$ 453.43	$ 453.43
CIGNA LIFE INSURANCE COMPANY	$ 40.34	$ 40.34
COMBINED INSURANCE COMPANY	$ 1,262.53	$ 1,262.53
COMMON WEALTH INUSURANCE	$ 68.68	$ 68.68
COMPAGNIE FRANCAISES D'ASSRUANCE	$ -	
CO-OPERATORS GENERAL INSURANCE	$ 6,192.02	$ 6,192.02
COSECO INSURANCE COMPANY	$ 117.84	$ 117.84
CUMIS GENERAL INSURANCE	$ 177.69	$ 177.69
CUNA MUTUAL INSURANCE	$ 0.19	$ 0.19
DESJARDINS SECURITE FINANCIERE	$ 1,719.06	$ 1,719.06
ECCLASLASTICAL INSURANCE	$ 203.50	$ 203.50
CONTINENTAL CASUALTY COMPANY	$ 300.79	$ 300.79
CO-OPERATORS LIFE INSURANCE	$ 1,066.54	$ 1,066.54
CT FINANCIAL ASSURANCE COMP.	$ 14.92	$ 14.92
CUMIS LIFE INSURANCE COMP.	$ 1,176.13	$ 1,176.13
DAIMLER CHRIYSLER INSURANCE C	$ 14.82	$ 14.82
EAGLE StAR INSURANCE	$ -	
ECHELON GENERAL INSURANCE	$ 38.18	$ 38.18
ECONOMICAL MUTUAL INSURANCE	$ 2,673.40	$ 2,673.40

COMPANY	AMOUNT OF ASSESSMENT	AMOUNT PAID
EMPLOYERS INSURANCE	$ -	
EULER AMERICAN CREDIT INDEMNITY	$ 29.27	$ 29.27
FACTORY MUTUAL INSURANCE	$ 1,234.67	$ 1,234.67
FCT INSURANCE COMPANY	$ -	
FEDERATED INSURANCE COMPANY	$ 64.92	$ 64.92
FIDELITY INVESTIMENTS LIFE INS.	$ -	
ELITE INSURANCE COMPANY	$ 1,172.84	$ 1,172.84
EMPLOYERS REINSURANCE	$ 83.69	$ 83.69
EVEREST INSURANCE COMPANY OF CANADA	$ -	
FEDERAL INSURANCE COMPANY	$ 3.10	$ 3.10
FEDERATION INSURANCE	$ 1,119.83	$ 1,119.83
FIRST AMERICAN TITLE INSRUANCE COMP	$ 174.50	$ 174.50
FRIST CANADIAN INSURANCE COR	$ 566.77	$ 566.77
FORETHOUGHT LIFE INUSANCE COMPANY	$ 7.04	$ 7.04
FUNDY MUTUAL INSURANCE	$ 295.63	$ 295.63
GENERAL AMERICAN LIFE INS.	$ -	
GERBER LIFE INSURANCE COMPANY	$ 5.35	$ 5.35
GRAIN INSURANCE AND GUARANTEE	$ 135.85	$ 135.85
GREAT AMERICAN	$ -	
FIRST NORTH AMERICAN INSURANCE	$ 5.16	$ 5.16
FORTIS BENEFITS INSURANCE COMP	$ 128.06	$ 128.06
GCAN INSURANCE COMPANY	$ 80.03	$ 80.03
GENWORTH FINACIAL MORTGAGE INSURANCE	$ 624.00	$ 624.00
GORE MUTUAL INSURANCE COMPANY	$ -	
GREAT AMERICAN INSURANCE COMP	$ 70.65	$ 70.65
GREEN SHIELD CANADA	$ 38.56	$ 38.56
HARTFORD FIRE INSURANCE COMP	$ 68.11	$ 68.11
HERITAGE GENERAL INSURANCE COMPANY	$ 49.54	$ 49.54
INDUSTRIAL-ALLIANCE PACIFIC GENERAL	$ -	
INDUSTRIELLE ALLIANCE ASS.	$ 841.75	$ 841.75
ING NOVEX INSURANCE	$ 234.92	$ 234.92
INSURANCE CORPORATION OF NEWFOUNDLAND	$ -	
JOHN ALDEN LIFE INSURANCE COMPANY	$ -	
HARTFORD LIFE INSURANCE	$ -	
HOUSEHOLD LIFE INSURANCE COMPANY	$ 155.27	$ 155.27
INDUSTRIAL ALLIANCE PACIFIC LIFE	$ 629.34	$ 629.34

COMPANY	AMOUNT OF ASSESSMENT	AMOUNT PAID
ING INSURANCE COMPANY	$ 5,405.43	$ 5,405.43
INNOVATIVE CORPORTATION	$ -	
CAN CHIEF AGENT	$ -	
KINGSWAY GENERAL INSURANCE COMP	$ 671.66	$ 671.66
KNGHTS OF COLUMBUS	$ 487.30	$ 487.30
LA COMPAGNIE D'ASSURANCE	$ -	
LA GARANTIE COMAGNIE D'ASS.	$ 664.24	$ 664.24
LAWYERS' PROFESSIONAL INDEMNITY	$ 0.28	$ 0.28
LEGACY GENERAL INSURANCE COM	$ 91.19	$ 91.19
LIBERTY LIFE ASSURANCE COMPANY	$ -	
LIBERTY MUTUAL INSURANCE COMP	$ 225.45	$ 225.45
LA CAPITALE ASSURANCE ET GESTION	$ -	
LA COMPAGNIES D'ASSURANCE JEVCO	$ 41.84	$ 41.84
LA SURVIVANCE COMPANGNIE MUTUELLE	$ 48.13	$ 48.13
LAWYERS TITLE INSURANCE CORPORTATION	$ -	
L'EXCELLENCE COMPAGNIE D'ASSURANCE	$ -	
LIBERTY MUTUAL FIRE INSURANCE	$ -	
LIFE INSURANCE COMPANY OF NORTH AM.	$ -	
LIFE INSVESTORS INSURANCE COMP	$ 15.95	$ 15.95
LLOYD'S UNDERWRITERS	$ 1,228.20	$ 1,228.20
LOMBARD INSURANCE	$ 189.70	$ 189.70
LONDON LIFE INSURANCE COMPANY	$ 2,667.86	$ 2,667.86
LUMBERMENS UNDERWRITING ALLIANCE	$ 396.86	$ 396.86
L'UNION-VIE COMPANIE MUTUELLE	$ 1.31	$ 1.31
MARKEL INSURANCE COMPANY	$ 1,367.52	$ 1,367.52
L'INTERNATIONALE COMPAGNIE D'ASSURANCE	$ 1.69	$ 1.69
LOMBARD GENERAL INSURANCE COMP	$ 1,903.42	$ 1,903.42
LONDON AND MIDLAND GENERAL	$ 303.13	$ 303.13
LUMBERMENS MUTUAL CASUALTY COMP	$ 0.94	$ 0.94
L'UNION CANADIANNE COMPAGNIE	$ -	
MANULIFE CANADA	$ 152.27	$ 152.27
MASSACHUSETTS MUTUAL LIFE	$ -	
MD LIFE INSURANCE COMPANY	$ 156.77	$ 156.77
METLIFE CANADA	$ -	
MITSUI SUMITOMO INSURANCE COMPANY	$ 7.04	$ 7.04
NATIONAL FIDELITY LIFE INS.	$ 0.09	$ 0.09

COMPANY	AMOUNT OF ASSESSMENT	AMOUNT PAID
NEW YORK LIFE INSURANCE COMPANY	$ 26.18	$ 26.18
OLD REPUBLIC INSURANCE COMP	$ 144.86	$ 144.86
OPTIMUM FRONTIER INSURANCE	$ -	
MEDAVIE INC	$ 20,226.34	$ 20,226.34
METROPOLITAN LIFE INSURANCE	$ 0.28	$ 0.28
MORTORS INSURANCE CORPORATION	$ 22.61	$ 22.61
NATIONAL LIABILITY & FIRE INSURANCE	$ 1.13	$ 1.13
NOTH AMERICAN SPECIALTY INSURANCE	$ -	
OMEGA GENERAL INSURANCE COMPANY	$ -	
OPTIMUM SOCIÉTÉ D'ASSURANCE INC	$ -	
ORLÉANS COMPAGNIE D'ASSURANCE	$ 6.94	$ 6.94
PEMBRIDGE INSRUANCE COMPANY	$ 1,398.57	$ 1,398.57
CAN CHIEF AGENT	$ -	
PRIMERICA LIFE INSURANCE	$ 100.57	$ 100.57
PROMUTUEL GASPÉSIE- LES ILES	$ 168.78	$ 168.78
PROMUTUEL VIE INC	$ -	
PROVIDENT LIFE AND ACCIDENT INS	$ 165.59	$ 165.59
PAFCO INSURANCE	$ 210.34	$ 210.34
PENNCORP LIFE INSURANCE	$ 52.73	$ 52.73
PERTH INSURANCE COMPANY	$ 294.41	$ 294.41
PRIMMUM INSURANCE COMPANY	$ 751.97	$ 751.97
PROMUTUEL TÉMISCOUATA SOCIÉTÉ	$ 170.19	$ 170.19
PROTECTIVE INSURANCE	$ 1.69	$ 1.69
QUEBEC ASSRUANCE COMPANY	$ -	
RBC GENERAL INSURANCE COMPANY	$ 1,096.10	$ 1,096.10
RBC TRAVEL INSURANCE COMPANY	$ 206.59	$ 206.59
REVIOS REINSURANCE CANADA	$ -	
SCOTIA GENERAL INSURANCE COMP	$ -	
SCHOTTISH & YORK INSURANCE	$ 178.82	$ 178.82
SECURITY NATIONAL INSURANCE COMP	$ 1,939.73	$ 1,939.73
SOMPO JAPAN INSURANCE	$ 0.66	$ 0.66
RBC LIFE INSURANCE COMPANY	$ 1,872.36	$ 1,872.36
RELLABLE LIFE INSURANC COMP	$ 96.92	$ 96.92
ROYAL & SUN ALLIANCE INSURANCE	$ 3,034.79	$ 3,034.79
SCOTIA LIFE INSURANCE COMPANY	$ 89.88	$ 89.88
SECURICAN GENERAL INSURANCE	$ 4.78	$ 4.78

COMPANY	AMOUNT OF ASSESSMENT	AMOUNT PAID
SENTRY INSURANCE	$ 1.69	$ 1.69
SOUTHEASTERN MUTUAL INSURANCE COM	$ 426.97	$ 426.97
SPECIALTY NATIONAL INSURANCE COM.	$ -	
ST. PAUL FIRE AND MARINE INSURANCE	$ 398.17	$ 398.17
STANLEY MUTUAL INSRUANCE COMPANY	$ 489.65	$ 489.65
STATE FARM LIFE INSRUANCE COMP	$ 166.91	$ 166.91
STEWART TITLE GUARANTY COMPANY	$ 37.72	$ 37.72
SUN LIFE ASSURANCE COMPANY	$ 6,945.11	$ 6,945.11
CANADIAN PROFESSIONAL SALES ASSOCIATE	$ -	
SSQ, SOCIÉTÉ D'ASSURANCE-VIE	$ 76.74	$ 76.74
ST. PAUL GUARANTEE INSURANCE	$ 245.62	$ 245.62
STATE FARM FIRE AND CASUALTY	$ 1,149.20	$ 1,149.20
STATE FARM MUTUAL AUTOMOBILE	$ 3,004.39	$ 3,004.39
SONEBRIDGE LIFE INSURANCE	$ 0.19	$ 0.19
SUNDERLAND MARINE MUTUAL INSURANCE	$ 527.14	$ 527.14
TD DIRECT INSURANCE	$ -	
TD GENERAL INSURANCE COMPANY	$ -	
TD LIFE INSURANCE	$ 23.55	$ 23.55
THE AMERICAN ROAD INSURANCE	$ 19.23	$ 19.23
THE CANADA LIFE INSURANCE COMPANY	$ -	
THE BRITISH AVIATION INSURANCE COMP	$ -	
THE DOMINION OF CANADA GENERAL	$ 2,155.79	$ 2,155.79
THE EQUITABLE LIFE INSURANCE COMP	$ 68.68	$ 68.68
TD HOME AND AUTO INSURANCE	$ 191.20	$ 191.20
TEMPLE INSURANCE COMPANY	$ 258.29	$ 258.29
THE BOILER INSPECTION AND INS.	$ 140.45	$ 140.45
THE CANADA LIFE ASSURANCE COMP.	$ 4,195.72	$ 4,195.72
THE CITADEL GENERAL ASSURANCE	$ 1,635.56	$ 1,635.56
THE EMPIRE LIFE INSURANCE COMP.	$ 122.25	$ 122.25
THE GRAND ORANGE LODGE OF BRITHISH	$ 4.22	$ 4.22
THE GREAT WEST LIFE ASSURANCE	$ 4,215.14	$ 4,215.14
THE INSURANCE COMPANY FO PEI	$ 20.83	$ 20.83
THE MISSISQUOI INSURANCE	$ 1.13	$ 1.13
THE NATIONAL LIFE ASSURANCE	$ 344.32	$ 344.32
THE NORTH WATERLOO FARMERS MUTUAL	$ -	
THE PERSONAL INSURANCE COMPANY	$ 1,544.09	$ 1,544.09

COMPANY	AMOUNT OF ASSESSMENT	AMOUNT PAID
THE PRUDENTIAL INSURANCE COMP.	$ 4.50	$ 4.50
THE INDEPENDENT ORDER OF FORESTERS	$ 18.95	$ 18.95
THE MANUFACTURERS LIFE INSURANCE	$ 7,849.63	$ 7,849.63
THE MORGAGE INSURANCE	$ -	
THE NORDIC INSURANCE COMP	$ -	
THE ORDER OF UNITED COMMERCIAL TRA	$ 6.57	$ 6.57
THE PORTAGE LA PRAIRIE MUTUAL INS	$ 986.80	$ 986.80
THE SOVEREING GENERAL INSURANCE	$ 462.91	$ 462.91
THE STANDARD LIFE ASSURANCE	$ 682.07	$ 682.07
THE TRAVELERS INDEMNITY COMPANY	$ -	
THE WAWANESA LIFE INSURANCE	$ 160.71	$ 160.71
TIG INSURANCE COMPANY	$ -	
TRADERS GENERAL INSURANCE	$ 966.53	$ 966.53
TANS GLOBAL INSRUANCE COMPANY	$ -	
TRANSAMERICA LIFE CANADA	$ 346.29	$ 346.29
THE STANDARD LIFE ASSURANCE COMP	$ -	
THE TRAVELERS INSRUANCE COMPANY	$ -	
THE WAWANESA MUTUAL INSURANCE	$ 7,831.52	$ 7,831.52
TOKIO MARINE & NICHLDO FIRE INSURANCE	$ 2.53	$ 2.53
TRAFLGAR INSURANCE	$ 275.08	$ 275.08
TRAHS GLOBAL LIFE INSURANCE	$ -	
TRANSATLANTIC REINSURANCE COMP	$ -	
TRENT HEALTH INSURANCE COMP	$ -	
UNIFUND ASSURANCE	$ 1,727.32	$ 1,727.32
UNITED AMERICAN INSURANCE COMP.	$ 0.66	$ 0.66
UNITY LIFE OF CANADA	$ 43.91	$ 43.91
VIRGINIA SURETY COMPANY	$ -	
WESTERN ASSURANCE COMAPANY	$ -	
WESTERN SURETY COMPANY	$ 43.44	$ 43.44
UAP NEWROTTARDAM INSURANCE	$ -	
UNION DU CANADA ASSURANCE-VIE	$ 11.54	$ 11.54
UNITED GENERAL INSURANCE CORP	$ 763.88	$ 763.88
UTICA MUTUAL INSURANCE	$ 1.31	$ 1.31
WATERLOO INSUANCE COMPANY	$ 54.23	$ 54.23
WESTERN LIFE ASSURANCE	$ 8.91	$ 8.91
WOMAN'S LIFE INSURANCE SOCIETY	$ -	

COMPANY	AMOUNT OF ASSESSMENT	AMOUNT PAID
XL DESIGN PROFESSIONAL	$ 10.51	$ 10.51
XL REINSURANCE AMERICA	$ 39.50	$ 39.50
ZURICH INSURANCE COMPANY	$ 1,653.86	$ 1,653.86
XL INSURANCE COMPANY LIMITED	$ 202.18	$ 202.18
ZENITH INSURANCE COMPANY	$ 624.00	$ 624.00
TRAVELERS CASUALTY & SURETY COMPANY	$ 18.39	$ 18.39
	$ 150,884.55	**$ 150,884.55**

Rapport annuel 2005

SPEM REDUXIT

Bureau du défenseur du consommateur en matière d'assurances

Consumer Advocate for Insurance.

Défenseur du consommateur en matière d'assurances.

Le 19 septembre 2006

Honorable Président (e)
Assemblée législative du Nouveau-Brunswick
Édifice de l'Assemblée législative
C.P. 6000
Fredericton, N.-B.
E3B 5H1

Madame, Monsieur,

Conformément au paragraphe 10 (1) de la *Loi sur le défenseur du consommateur en matière d'assurances*, j'ai le plaisir de vous soumettre le premier rapport du défenseur du consommateur relativement aux activités du bureau pour l'année civile 2005. De plus, vous y trouverez un relevé du montant total mis à la charge des assureurs pour l'année financière se terminant le 31 mars 2005, en application de l'article 11, ainsi que le montant payé par chacun d'eux.

Veuillez agréer l'expression de mes salutations les plus distinguées.

Ronald Godin

Ronald Godin
Défenseur du consommateur en matière d'assurances du Nouveau-Brunswick

270, av. Douglas Ave. Pièce Suite 406
Bathurst, N.B.
E2A 1M9
(506) 549-5555
1-888-283-5111
(506) 549-5559 télécopieur facsimile
1-877-549-5559
nb@car-dma.ca
insurance-assurance.ca

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION 2

2. MANDAT DU DÉFENSEUR 4

3. BUREAU DU DÉFENSEUR 6

4. ACTIVITÉS DU BUREAU DU DÉFENSEUR 7

4.1 Lignes directrices des assureurs, courtiers et agents 7
4.2 Enquêtes sur les assureurs, courtiers et agents 7
4.3 Demandes de renseignements 8
4.4 Programmes d'éducation 8
4.5 Autres tâches ou enquêtes 10
4.6 Commission des assurances du Nouveau-Brunswick 10
4.7 Commission des entreprises de service public du Nouveau-Brunswick 11
4.8 Autres activités 12

5. DOSSIERS TRAITÉS PAR LE BUREAU DU DÉFENSEUR 13

5.1 Nombre de dossiers 14
5.2 Objet de la demande 14
5.3 Répartition des dossiers par types d'assurances 15
5.4 Origine des demandes 15
5.5 Répartition des dossiers par comtés 16
5.6 Résultat des interventions 16

6. RÉPARTITION DES DÉPENSES DU BUREAU 18

7. OBSERVATIONS ET COMMENTAIRES 20

7.1 Réformes 2003 et 2004 20
7.2 Regard sur certaines plaintes 21
7.21 La déchéance de couverture 21
7.22 Le rabais de la première chance pour les nouveaux conducteurs 22
7.23 La police dite « sans superflu » 23
7.24 Premier accident responsable 23
7.25 La peur de soumettre une réclamation 24
7.26 Courtiers et agents 24
7.3 Situation de l'assurance automobile 25
7.4 Autres assurances 27

8. CONCLUSION 29

Annexe A: Exemplaire du dépliant 32
Annexe B: Relevé des cotisations 33

1. INTRODUCTION

Le paragraphe 10 (1) de la *Loi sur le défenseur du consommateur en matière d'assurances* stipule ce qui suit :

> *10 (1) Le défenseur doit faire rapport annuellement à l'Assemblée législative sur ce qui suit :*
>
> *a) les activités du bureau du défenseur pour l'année précédente;*
>
> *b) le montant total mis à la charge des assureurs titulaires d'une licence pour l'année précédente, en application de l'article 11, ainsi que le montant payé par chacun d'eux.*

Le moment est donc venu de vous présenter le premier rapport annuel du défenseur du consommateur en matière d'assurances du Nouveau-Brunswick. C'est avec une très grande fierté que je souligne cet événement historique. La création du poste de défenseur du consommateur en matière d'assurances a permis d'assurer aux consommateurs de produits d'assurances l'intervention d'un défenseur. Ce dernier a comme mandat la défense des intérêts des consommateurs, tout en surveillant les pratiques des assureurs, courtiers et agents afin que ceux-ci respectent les lois et règlements de cette province.

La première année a été consacrée en grande partie à la mise sur pied du bureau du défenseur du consommateur, à l'embauche et au perfectionnement des employés, à l'apprentissage de la terminologie, aux modalités de fonctionnement du marché des assurances au Nouveau-Brunswick ainsi qu'à la prestation des services. Il nous a été impératif d'effectuer une formation accélérée dans le domaine des assurances tout en répondant aux demandes des consommateurs faisant appel à nos services.

Il faut souligner que les consommateurs présentaient des besoins urgents au lendemain d'une crise qui avait profondément perturbée le secteur de l'assurance automobile. Nous nous permettons même de vous faire part de certaines observations, réflexions et autres commentaires sur la situation dans le monde des assurances, telle que perçue après seulement un an en poste.

La première année a été davantage une année d'observation, de prise de contact et d'accumulation d'information provenant du monde des assurances de même que de la part des consommateurs. Le bureau a constamment pris acte de tout ce qui se passait dans le domaine des assurances de même que ce que vivait les consommateurs aux prises avec diverses préoccupations et problématiques reliées aux assurances. Au cours de cette première année, le défenseur du consommateur n'a pas été en mesure d'effectuer une analyse ou une critique en profondeur compte tenu du cumul d'information dont il devait sans cesse s'imprégner. Cette première année nous a cependant permis de faire un constat ainsi qu'un bilan de la situation dans le monde des assurances versus les besoins des consommateurs au Nouveau-Brunswick.

Nous n'avons pas la prétention de tout connaître de se monde complexe que sont les assurances et de leur rapport avec les consommateurs. Ce premier rapport annuel reflète davantage les observations relevées, les informations accumulées, les commentaires des consommateurs de même qu'une analyse sommaire de la situation des assurances au Nouveau-Brunswick.

2. MANDAT DU DÉFENSEUR

La *Loi sur le défenseur du consommateur en matière d'assurances*, chapitre C- 17.5 des Lois du Nouveau-Brunswick a été sanctionnée le 30 juin 2004 à la suite de la recommandation de l'Assemblée législative. Le défenseur du consommateur en matière d'assurances a été nommé le 21 décembre 2004, pour un mandat de 10 ans, débutant le 1er janvier 2005.

Le paragraphe 7 (1) de la *Loi sur le défenseur du consommateur en matière d'assurances* stipule que les fonctions du défenseur sont les suivantes :

7 (1) Le défenseur doit :

a) passer en revue les lignes directrices et les pratiques de souscriptions des assureurs, des courtiers et des agents et faire rapport de toute pratique interdite de souscription au surintendant;

b) procéder à des enquêtes sur les assureurs, courtiers et agents concernant ce qui suit :

(i) les primes facturées pour les contrats d'assurances;

(ii) la disponibilité des contrats d'assurances;

c) répondre aux demandes de renseignements concernant les assurances;

d) élaborer et diriger des programmes d'éducation concernant les assurances afin d'informer les consommateurs;

e) accomplir toute autre tâche ou enquête concernant les assurances ou l'industrie des assurances qui lui est prescrite par l'assemblée législative.

Le paragraphe 7 (2) prévoit que *le défenseur peut comparaître devant la Commission des assurances du Nouveau-Brunswick, établie en vertu de la Loi sur les assurances, dans le but de représenter les intérêts* des consommateurs(…).

Le paragraphe 7 (3) prévoit que *le défenseur peut comparaître devant la Commission des entreprises de service public dans le cadre d'audiences tenues en application de la Loi sur les assurances, dans le but de représenter les intérêts des consommateurs(…).*

3. BUREAU DU DÉFENSEUR

Les opérations du bureau du défenseur du consommateur ont débuté officiellement le 7 mars 2005. Le bureau est situé à Bathurst et il comprend quatre employés permanents. Outre le défenseur du consommateur, les autres employés sont les suivants :

Pauline Lafortune : adjointe administrative

Sandra Godin : défenseur adjointe

Brian Teed : défenseur adjoint

Les trois adjoints sont toutes des personnes possédant une expérience de travail dans l'industrie des assurances. Les deux défenseurs adjoints ont respectivement quinze ans et trente ans d'expérience dans le domaine des assurances, à titre d'expert en sinistre. Il faut aussi souligner l'apport de Monsieur Jim Jessop, expert-conseil en matière d'assurance, qui a fait partie de notre équipe pendant les trois premiers mois d'opération de notre bureau. Nous avons grandement bénéficié de son expertise ainsi que de ses judicieux conseils pour bien démarrer le bureau afin d'être en mesure de répondre aux demandes des consommateurs dès le début de notre mandat.

4. ACTIVITÉS DU BUREAU DU DÉFENSEUR

4.1 Lignes directrices des assureurs, courtiers et agents

Nous avons effectué l'examen des politiques de souscriptions de toutes les compagnies d'assurance automobile opérant au Nouveau-Brunswick et nous n'avons pas décelé de pratiques interdites qui auraient pu faire l'objet de rapports au surintendant. Cette révision des critères de souscriptions des assureurs est un processus qui se poursuit et qui va s'intensifier avec le temps alors que nous acquerrons de plus en plus d'expérience et d'expertise en la matière. Nous voulons examiner des pratiques qui sans être « interdites », selon le sens de la loi, pourraient êtres considérées comme étant des politiques ou des pratiques injustes ou trompeuses dans le commerce de l'assurance.

4.2 Enquêtes sur les assureurs, courtiers et agents

Nous avons procédé à de nombreuses enquêtes sur les assureurs, courtiers et agents concernant les primes facturées pour les contrats d'assurances ainsi que sur la disponibilité des contrats d'assurances. Ces enquêtes répondaient aux demandes des consommateurs aux prises avec des difficultés au niveau des assurances. Les enquêtes pouvaient êtres sommaires ou plus élaborées selon la nature de la plainte, la demande d'aide, ainsi que le type d'assurance impliquée. Nous verrons un peu plus loin dans ce rapport le nombre, le genre de dossiers ainsi que les résultats obtenus relativement à ces enquêtes.

4.3 Demandes de renseignements

Après un an de service, nous constatons que notre bureau a fréquemment été sollicité par les consommateurs pour des demandes de renseignements concernant divers types d'assurances (automobile, habitation, vie, maladie, etc.). C'est sans doute le service que nous avons pu rendre de façon non seulement rapide et efficace, mais aussi avec une grande compétence. Nous avons toujours été en mesure de transmettre la bonne information aux consommateurs dans toutes les situations qui nous ont été soumises.

4.4 Programmes d'éducation

En ce qui a trait à la fonction d'éducation concernant les assurances, le bureau du défenseur a constamment informé les consommateurs, et a été très actif dans ce domaine malgré que nous n'étions qu'à nos débuts et qu'il y avait une grande demande pour des besoins ponctuels plus urgents et plus pressants à traiter dans l'immédiat. Il faut souligner que notre bureau débutait ses activités au lendemain de la crise dans l'industrie de l'assurance automobile au Nouveau-Brunswick.

L'éducation du consommateur en matière d'assurances est une des fonctions qui est appelée à se développer davantage au cours des prochaines années même si nous en faisons une priorité depuis l'ouverture de notre bureau.

Vous trouverez ci après la liste des activités, publications, présentations et autres démarches effectuées en 2005 pour éduquer et informer les consommateurs.

Dépliants

20,000 dépliants (voir Annexe A) ont été distribués à travers la province par l'entremise des personnes, associations, groupes, entreprises ou institutions suivantes :

- L'Association des concessionnaires d'automobiles du N.-B.
- Service Nouveau-Brunswick (36 centres de services)
- L'Association du barreau canadien - N.-B.
- Les hôpitaux et cliniques médicales
- Les concessionnaires d'automobiles
- Les écoles de conduite automobile
- Les entreprises de débosselage
- Les entreprises de réparation de vitres d'automobile
- Les universités et collèges
- La Fédération des citoyen (ne)s ainé (e)s du N.-B.
- L'Association acadienne et francophone des ainé(e)s du N.-B.
- Les villes, villages et municipalités
- Les membres de l'Assemblée législative

Présentations

- NB Insurance Community Action Network	Fredericton, NB	2005-05-12
- Collision Associates	Miramichi, NB	2005-05-09
- Canadian Bar Association - NB	Fredericton, NB	2005-06-16
- La Fédération des citoyen(ne)s aîné(e)s du N.-B.	Shippagan, NB	2005-09-12
- Association du barreau canadien - N.-B.	Moncton, NB	2005-10-27
- Association du barreau canadien - N.-B.	Edmundston, NB	2005-11-03
- Université du 3ième âge de Caraquet	Caraquet, NB	2005-11-10
- Financial Management Institute - Fredericton	Fredericton, NB	2005-11-15
- Le Club de l'âge d'or de St-Isidore	St-Isidore, NB	2005-11-29
- Collision Associates	Edmunston, NB	2005-12-14

Médias

Il y a eu plusieurs entrevues et articles par l'entremise de divers médias de la province tels que : les journaux, la radio ainsi que la télévision portant sur le bureau du défenseur ainsi que sur des sujets d'intérêts se rapportant au domaine des assurances.

4.5 Autres tâches ou enquêtes

Au cours de l'année 2005, l'Assemblée législative n'a pas demandé au défenseur du consommateur, « *d'accomplir toute autre tâche ou enquête concernant les assurances ou l'industrie des assurances.* » Nous osons croire qu'il est évident que nous avons beaucoup de tâches à accomplir avec le mandat qui nous a déjà été confié. Nous demeurons toutefois à la disposition de cette Assemblée si elle juge appropriée de modifier ou d'ajouter des responsabilités à ce mandat selon son meilleur jugement ainsi que pour le bien des consommateurs.

4.6 Commission des assurances du Nouveau-Brunswick

Le défenseur est comparu devant la Commission des assurances du Nouveau-Brunswick lors d'une audience publique à Saint-John les 27, 28 et 29 juin 2005. Les deux points en litige étaient les suivants :

1. « Quel serait le rendement approprié des capitaux propres pour les compagnies d'assurance automobile qui opèrent au Nouveau-Brunswick? »

2. « Les tarifs pour les entreprises gérées par la Facility Association devraient-ils inclure un recouvrement du coût du capital ? Dans l'affirmative, qu'est-ce qui serait considéré comme un taux de retour adéquat pour recouvrir ce coût du capital ? »

La présentation du défenseur du consommateur à l'égard du taux de rendement approprié était à l'effet qu'il ne devrait pas y avoir de taux de rendement fixe mais que si la Commission jugeait cela nécessaire, celui-ci ne devrait pas excéder le taux de 10%. La Commission a décidé de ne pas créer un taux fixe mais plutôt qu'elle examinerait le taux de rendement des capitaux lors de chaque demande des assureurs.

En ce qui concerne la question du recouvrement du coût du capital pour les entreprises gérées par la Facility Association, le défenseur du consommateur, lors de sa présentation, s'est opposé à cette demande. La Commission a effectivement décidé de refuser cette demande.

4.7 Commission des entreprises de service public du Nouveau-Brunswick

Le défenseur n'a pas eu à comparaître devant cette Commission en 2005.

4.8 Autres activités

Voici une liste de certaines rencontres effectuées par le défenseur avec des représentants, groupes, associations et autres personnes :

- L'Association des concessionnaires d'automobiles du N.-B.
- L'Association des courtiers d'assurances du N.-B.
- La Commission des assurances du N.-B.
- Le Bureau du surintendant des assurances du N.-B.
- George Jordan, Auto Insurance Consumer Advocate for Nova Scotia
- Le Bureau du commissaire aux langues officielles du N.-B.
- Le Bureau de l'ombudsman du N.-B.
- La Fédération des citoyen(ne)s ainé(e)s du N.-B.
- Le Bureau d'assurance du Canada

Le défenseur a aussi été membre du « Atlantic Task Force on Insurance Availability and Affordability ».

5. DOSSIERS TRAITÉS PAR LE BUREAU DU DÉFENSEUR

Le bureau du défenseur du consommateur a traité un nombre total de 1187 dossiers en 2005 et plus particulièrement entre le 7 mars 2005 et le 31 décembre 2005. C'est un nombre assez impressionnant en début de mandat compte tenu du peu de publicité ou de couverture médiatique entourant l'existence de notre bureau, les services offerts ainsi que nos coordonnées pour nous joindre.

Les demandes des consommateurs se rapportaient aux primes (42%), à de l'information générale (31,7%) ainsi qu'à des problèmes au niveau des réclamations suite à un sinistre ou une perte quelconque (24,3%).

Les demandes visaient principalement l'assurance automobile (81%) et en second lieu, l'assurance habitation (12,2%).

C'est surtout le public en tant que consommateurs qui a fait appel à nos services et la plus forte concentration de ces demandes nous est parvenue du comté de Gloucester (29,8%).

5.1 Nombre de dossiers

Nous avons traité plusieurs dossiers au cours de l'année 2005 et le tableau ci-après démontre que nous avons réussi à répondre aux besoins d'information, de consultation ou d'intervention dans tous les cas.

	#	*(%)*
Complétés	1185	99.8%
Actifs	1	0.1%
Réactivés	1	0.1%

5.2 Objet de la demande

Le tableau ci-dessous illustre les principales demandes d'information de la part des consommateurs ou de toutes autres personnes reliées au domaine des assurances.

	#	*(%)*
Prime	499	42.0%
Information	376	31.7%
Réclamation	289	24.3%
Autres	23	2.0%

5.3 Répartition des dossiers par types d'assurances

Le prochain tableau vous présente la répartition des dossiers par types d'assurances. Comme vous pouvez le constater, l'assurance automobile se classe de loin parmi les dossiers les plus actifs.

	#	*(%)*
Assurance automobile	962	81.0%
Assurance des biens (habitation)	147	12.3%
Assurance accident et maladie	31	2.6%
Assurance vie	24	2.0%
Assurance responsabilité	15	1.3%
Assurance marine	2	0.2%
Assurance aviation	1	0.1%
Assurance crédit	1	0.1%
Assurance garantie	1	0.1%
Autres (non reliés à l'assurance)	3	0.3%

5.4 Origine des demandes

Nous avons reçu des demandes d'information de plusieurs catégories de personnes et le tableau suivant témoigne du grand intérêt du public (consommateurs) vis-à-vis notre bureau.

	#	*(%)*
Public	1123	94.6%
Courtier	19	1.6%
Assureur	17	1.4%
Agent	10	0.8%
Avocat	7	0.6%
Expert en sinistre	5	0.4%
Gouvernement	3	0.3%
Corporation	2	0.2%
Institution	1	0.1%

5.5 Répartition des dossiers par comtés

Nous avons compilé tous les dossiers par comtés et le tableau qui suit nous indique cette répartition. Nous pouvons constater que les besoins des consommateurs varient d'un comté à l'autre et que le nombre de dossiers traités n'est pas toujours proportionnel à l'ensemble de la population de ce comté.

	#	*(%)*
Gloucester	354	29.8%
Westmorland	169	14.2%
York	154	12.9%
St-John	122	10.3%
Madawaska	85	7.2%
Northumberland	64	5.4%
Restigouche	60	5.1%
Kings	36	3.0%
Carleton	34	2.9%
Kent	29	2.4%
Victoria	19	1.6%
Charlotte	15	1.3%
Queens	9	0.8%
Sunbury	9	0.8%
Albert	4	0.3%
Autres (hors province)	24	2.0%

5.6 Résultat des interventions

Au cours de l'année 2005 le bureau du défenseur du consommateur a traité trois grandes catégories de dossiers. Les résultats obtenus pour l'ensemble de ces dossiers sont présentés ci-dessous :

Demande d'information

Nous avons eu un taux de réussite de presque 100% compte tenu du fait que nous avons toujours été en mesure de donner ou d'obtenir l'information appropriée, de façon rapide et précise.

Demande d'aide pour des problèmes reliés à une réclamation

Notre taux de succès, dans la mesure où nous avons été capables d'aider le consommateur avec sa réclamation, est de l'ordre approximatif de 66%.

Plaintes ou demandes d'aide relatives aux primes

Le taux de succès se situe au niveau approximatif de 50% pour cette catégorie de dossiers. Il faut prendre en considération que les consommateurs faisant appel à nos services pour ce genre de problèmes sont souvent dans des situations personnelles précaires affectant les primes ou la disponibilité de leurs contrats d'assurances. Au tout début de notre mandat, une bonne partie de nos démarches visaient à retirer des consommateurs de la Facility Association. Ces derniers s'y étaient retrouvés en grande partie en raison des effets de la crise dans l'assurance automobile. Cette situation touchait davantage les conducteurs du nord de la province.

6. RÉPARTITION DES DÉPENSES DU BUREAU

Le paragraphe 11(1) de la *Loi du défenseur du consommateur* stipule ce qui suit : « *Le défenseur doit chaque année, aussitôt que possible après la fin de chaque année financière, en se référant aux Comptes publics et en effectuant toutes enquêtes ou recherches complémentaires jugées nécessaires, déterminer et attester le montant total des dépenses engagées par la province du fait ou à l'occasion de l'application de la présente loi pendant l'année financière précédente et le montant des dépenses ainsi déterminé et attesté par le défenseur est définitif pour toutes les fins du présent article.* »

Le paragraphe 11 (3) stipule ce qui suit : « *Le montant total des dépenses engagées par la province du fait ou à l'occasion de l'application de la présente loi, déterminé et attesté ainsi qu'il est dit au paragraphe (1), est réparti entre les assureurs titulaires d'une licence (...).* »

Le montant total des dépenses a été réparti entre les assureurs, la quote-part de chaque assureur étant proportionnelle à ses recettes nettes au titre de toutes les catégories d'assurance par rapport à la masse totale des recettes nettes réalisées à ce titre par l'ensemble des assureurs.

Le montant total des dépenses engagées pour l'année financière se terminant le 31 mars 2005 s'élevait a 150,884.55$. Cela couvrait essentiellement la mise sur pied du bureau entre le 1er janvier et le 31 mars 2005. Ce montant à été réparti entre les assureurs par un

avis de cotisation émis à l'endroit de chaque compagnie. Le montant total a été récupéré auprès des assureurs en question.

Vous pourrez constater à l'annexe B, la répartition du montant total qui a été soumis aux assureurs titulaires d'une licence pour l'année précédente, ainsi que le montant payé par chacun d'eux.

7. OBSERVATIONS ET COMMENTAIRES

7.1 Réformes 2003 et 2004

Dès le début de notre mandat, le bureau a été beaucoup sollicité pour de l'information concernant plusieurs aspects de la réforme de l'assurance automobile de 2003. Les grandes lignes de cette réforme sont reproduites ci-dessous :

- Un règlement, en vertu de la *Loi sur les assurances* déclarant que le montant total recouvrable à titre de dommages-intérêts pour perte non pécuniaire d'un plaignant pour toutes blessures personnelles mineures à la suite d'un accident particulier ne doit pas dépasser 2, 500$.
- Un règlement, en vertu de la *Loi sur les assurances*, déclarant que certaines pratiques de souscriptions par les assureurs sont désormais interdites. C'est ainsi qu'il est interdit aux assureurs de refuser d'assurer une personne pour les motifs suivants :
    - Âge de la personne
    - Âge du véhicule
    - Les sinistres réglés antérieurement dans le cadre de la police et dont l'assuré n'était pas responsable
    - Défaut de paiement de la prime (30 jours)
    - Déchéance de la couverture (12 mois)
    - Le retrait d'un régime collectif d'assurance
    - Le fait qu'un autre assureur a refusé d'assurer la personne ou de renouveler sa police
    - Le fait que la personne est ou a été assurée par la Facility Association

En 2004, il y a eu plusieurs autres réformes dans le domaine de l'assurance automobile et notre bureau a été sollicité à maintes reprises par rapport à plusieurs de ces nouveaux éléments qui entraient en vigueur en 2005 :

- Le rabais de la première chance pour les nouveaux conducteurs;
- L'indemnisation directe pour les dommages matériels causés par des tiers;
- Une nouvelle police d'assurance automobile dite « sans superflu »;
- La création de la Commission des assurances du Nouveau-Brunswick;
- La nomination du défenseur du consommateur en matière d'assurances ainsi que la création du bureau du défenseur du consommateur.

7.2 Regard sur certaines plaintes

Il y aurait sans doute lieu de jeter un regard sur certaines plaintes reliées au domaine de l'assurance automobile. Nous vous présentons ci-après six situations qui ont retenu notre attention de façon plus particulière lors de cette première année en fonction.

7.21 La déchéance de couverture

Malgré que la période de déchéance autorisée ait été prolongée à douze mois par la réforme de 2004, les consommateurs s'objectent à l'idée qu'ils sont pénalisés par des primes plus élevées simplement dû au fait qu'ils aient été en déchéance de couverture pendant une période de plus de douze mois. Il faut comprendre ici qu'ils sont pénalisés pour ne pas avoir acheté de l'assurance alors qu'ils n'en avaient pas besoin ou qu'ils n'en avaient pas les moyens financiers de s'en procurer. De plus, plusieurs

d'entre eux se sont retrouvés en situation de déchéance à cause de la crise qui avait fait de l'assurance un produit qu'ils ne pouvaient plus se permettre d'acheter. Vous comprendrez alors le mécontentement de ces personnes qui se sentent lésées par cette mesure en tant que consommateurs.

Il ne semble pas y avoir de lien entre la déchéance de couverture et le risque que cela constitue pour l'assureur d'assurer le véhicule de cette personne. La question de la déchéance de couverture devrait être réexaminée dans son ensemble ou tout au moins, être prolongée à vingt quatre mois pour concorder avec ce qui existe dans les autres provinces de l'Atlantique. Nous nous demandons même si elle a sa raison d'être dans certaines circonstances, dont entre autres, le déménagement, les études, le travail à l'extérieur de la province, etc..

7.22 Le rabais de la première chance pour les nouveaux conducteurs

C'est une mesure qui a été beaucoup appréciée par de nombreux consommateurs mais plusieurs estiment qu'il est trop facile de perdre ce privilège étant donné que presque toutes les infractions au code de la route ou toutes réclamations, mêmes mineures, auront comme conséquences la perte du rabais suivie d'une augmentation très substantielle du montant de la prime pendant plusieurs années. Pour beaucoup de conducteurs, cela représente souvent la différence entre pouvoir conduire une automobile ou devoir s'en départir et par conséquent mettre en péril ou compromettre leur emploi. Cette problématique se retrouve surtout chez les jeunes conducteurs étant donné qu'ils constituent la presque totalité des nouveaux conducteurs.

7.23 La police dite « sans superflu »

Cette police n'a pas obtenu la faveur des consommateurs en 2005. Selon les commentaires que nous avons recueillis, les consommateurs considèrent que le rabais obtenu sur la prime par rapport à la réduction au niveau des bénéfices n'en valait pas le coût. De plus, le fait qu'il y ait une franchise jusqu'à concurrence de 1000 $ pour les dommages matériels, même lorsque l'assuré n'est pas responsable de l'accident, contribue largement au rejet de cette police par les consommateurs.

7.24 Premier accident responsable

Il n'est pas toujours évident pour la majorité des consommateurs d'accepter que leur prime d'assurance soit affectée lors d'un premier accident responsable. C'est précisément la protection qu'ils croyaient avoir obtenue en achetant leur police d'assurance. La prime aurait été déterminée, entre autres, en fonction du risque d'un premier accident et ne devrait donc pas être influencée par cet accident en question.

Quelques assureurs offrent cette protection additionnelle à l'égard d'un premier accident mais pour la plupart il s'agit d'un avenant à la police régulière qu'il faut acheter. Il s'agit ici en quelque sorte d'assurer sa police d'assurance. Nous considérons que cette protection devrait être disponible de façon régulière et uniforme pour le bénéfice de l'ensemble des consommateurs.

7.25 La peur de soumettre une réclamation

Nous avons noté une très forte crainte au niveau des consommateurs au moment de présenter une réclamation à leur assureur, même lorsqu'ils ne sont nullement responsables des circonstances qui ont donné lieu à cette réclamation.

Ces derniers craignent des représailles par leur assureur au niveau des primes ainsi qu'au niveau de la disponibilité des contrats d'assurances. Nous devons avouer que leurs craintes ne sont pas sans fondement puisque nous avons constaté cet état de fait à maintes reprises en 2005. Bien souvent, les consommateurs se sont vus sévèrement pénalisés par les assureurs pour avoir soumis des demandes ou des réclamations, mêmes mineures. Il ne semble pas y avoir de rapport entre la nature de la réclamation et son impact au niveau de la prime.

Dans une certaine mesure, nous comprenons que l'assuré puisse accepter de partager une certaine partie du risque mais l'assurance ne doit pas devenir un produit que l'on ne peut utiliser que pour le pire des désastres. L'assurance devrait davantage être une protection qui rassure et sécurise le consommateur et non pas un produit qui le rend vulnérable et anxieux.

7.26 Courtiers et agents

Nous avons reçu un certain nombre de plaintes impliquant des courtiers et agents d'assurance. Leur rôle et leurs responsabilités ne sont pas très bien compris par une

grande partie des consommateurs. Un très grand nombre de consommateurs confondent leur courtier avec les compagnies d'assurances.

L'agent est un représentant d'une compagnie d'assurance alors que le courtier est essentiellement un agent indépendant pour le consommateur à la recherche d'un produit d'assurance. Le courtier se situe entre le consommateur et la compagnie d'assurance et nous devons reconnaître qu'il se retrouve souvent dans une situation difficile dans les circonstances. Les consommateurs perçoivent ainsi une apparence de conflit de loyauté ou d'intérêt compte tenu des liens d'affaires entre le courtier et les compagnies d'assurances. Lors de nos rencontres avec les courtiers et les représentants de leur association, nous avons constamment réitéré le fait que leur « vrai client » devrait être le consommateur en tout temps.

7.3 Situation de l'assurance automobile

En ce qui concerne l'assurance automobile à la fin de l'année 2005, nous avons constaté que les primes avaient diminué, qu'une certaine stabilité était de retour sur le marché et qu'il y avait une plus grande disponibilité de contrats d'assurances pour les consommateurs. Pour les consommateurs ayant un dossier vierge et sans histoire depuis au moins cinq à six ans, les primes pouvaient être considérées comme étant plus acceptables mais cette situation demeure précaire puisque la moindre infraction ou la moindre réclamation semblent condamner le consommateur à payer des primes plus élevées et pour plusieurs années. Bien souvent, nous considérons les politiques de souscriptions comme étant très strictes et trop restrictives. Dans un marché

totalement libre, cela ne poserait pas un problème, mais le marché de l'assurance automobile au Nouveau-Brunswick n'est pas un marché complètement libre. Si vous désirez conduire une automobile au Nouveau-Brunswick, elle doit être assurée par un certain nombre de protections obligatoires. Dans une certaine mesure, il y a un « mariage forcé » entre le consommateur et son assureur. Même dans les meilleures conditions, cette situation demeure précaire car le consommateur est constamment soumis aux aléas des pratiques des compagnies d'assurances. Il est vrai d'affirmer que les primes ont baissé et qu'il y a une certaine stabilité qui est revenue dans l'industrie de l'assurance en 2005, mais nous devons par ailleurs constater que les assureurs ont réalisé d'énormes profits. Certains facteurs ont grandement contribué à cette situation, dont, entre autres :

- Le niveau des primes
- Le plafond de 2, 500$ pour dommages généraux pour les blessures dites mineurs. À elle seule, cette mesure représente des épargnes considérables pour les assureurs, par rapport aux sommes qu'ils payaient avant la réforme en 2003 (diminution de 44%.)
- Les consommateurs, en raison de leurs craintes, présentent moins de réclamations auprès de leur assureur, résultant en des économies substantielles réalisées par les compagnies d'assurance.

7.4 Autres assurances

Assurance des biens (habitation)

Nous avons reçu un certain nombre d'appels vers la fin de l'année de la part de consommateurs se disant préoccupés par ce qui semblait être des augmentations assez élevées au niveau des primes, mais nous n'étions pas en mesure de conclure à une hausse généralisée à cette époque. Plusieurs consommateurs nous ont fait part de leur souhait de voir l'industrie de l'assurance habitation, elle aussi, règlementée au même titre que l'assurance automobile. Ils sont étonnés de cette situation puisqu'ils considèrent que cette assurance est de plus en plus essentielle et importante dans la société d'aujourd'hui.

Assurance accident et maladie (invalidité)

Un bon nombre de consommateurs nous ont fait part de leurs frustrations à l'égard de ce type d'assurance. De plus en plus, cette assurance est offerte par une multitude de représentants de divers produits et biens de consommation et présentée le plus souvent, de façon sommaire, expéditive et incomplète alors que le client est demandé d'apposer sa signature. Ce dernier se croit complètement protégé, mais ce n'est que plus tard, lorsqu'il y a invalidité, par exemple, que le consommateur se rend compte que la police contenait un certain nombre d'exclusions, dont entre autres, celles visant les conditions médicales préexistantes.

Il y aurait peut-être lieu d'examiner cette situation afin de constater s'il y a effectivement un problème réel et par conséquent intervenir au besoin par des mesures plus appropriées selon les circonstances.

8. CONCLUSION

L'industrie de l'assurance est un monde fort complexe et très spécialisé dans sa façon d'opérer, de compétitioner et de traiter sa clientèle existante et convoitée. Il n'est pas facile de percer ce monde secret par nature et soucieux de protéger son indépendance ainsi que sa liberté de concurrencer avec le moins d'interférence et de contrôle possible. Il en va de soi dans un marché libre, alors qu'au Nouveau-Brunswick nous sommes contraints par la loi d'assurer tous véhicules utilisés sur les routes publiques. Voilà la différence avec les autres produits ou services de consommation et de là, la nécessité d'avoir un protecteur du consommateur pour surveiller ces compagnies afin qu'ils n'abusent pas de leur rapport de force et dénoncer tout abus au surintendant ou à la Commission des assurances. Il faut également défendre les intérêts des consommateurs auprès de la Commission des assurances du Nouveau-Brunswick et les aider dans leurs préoccupations relatives aux courtiers, agents et assureurs opérant au Nouveau-Brunswick.

Cette première année m'a permis d'apprendre mon rôle, de mettre sur pied le bureau du défenseur et surtout d'établir des méthodes d'interventions auprès des divers agents, courtiers et assureurs afin de pouvoir exercer une meilleure surveillance et répondre aux demandes des consommateurs de façon rapide et efficace. Dans l'ensemble, je dois admettre et souligner la collaboration des institutions visées par mon mandat et j'ose croire que cela va continuer, pour le plus grand bénéfice du consommateur. En considérant les profits réalisés par les assureurs en 2005, nous espérons qu'ils sauront partager une partie de ces profits avec leurs clients par d'autres réductions au niveau des

primes et par des politiques de souscriptions ainsi que des pratiques moins sévères et punitives.

Ce n'est qu'un début et il reste énormément à faire. Heureusement que nous aurons maintenant le temps de passer à d'autres aspects du mandat de notre bureau. Je pense, entre autres, à l'éducation populaire en matière d'assurance, la sensibilisation auprès des jeunes et la mise en fonction d'un site Internet pour faire la promotion de nos services, l'éducation du public ainsi que la protection des intérêts du consommateur.

Ce fut une année très fertile en émotions, très chargée en terme d'activités et très enrichissante en terme d'information et de connaissances. Nous avons le sentiment du devoir accompli puisque nous avons réussi à concilier les exigences du mandat et de la réforme dans le domaine des assurances avec les besoins du consommateur. Après cette première année de fonction, le bureau du défenseur du consommateur se sent maintenant plus apte, plus compétent et mieux outillé pour répondre aux besoins de la population. C'est avec beaucoup de dynamisme et d'enthousiasme que nous entreprenons notre deuxième année de service. Nous projetons plusieurs activités, programmes d'éducation et projets pour l'année 2006 qui sauront davantage rejoindre les consommateurs. Nous devons poursuivre et parfaire le développement de nos compétences en matière d'assurances tout en respectant la continuité de notre mandat auprès du consommateur et de l'Assemblée législative.

Nous possédons maintenant une meilleure perception du domaine des assurances au Nouveau-Brunswick et l'année 2006 nous permettra certes de poursuivre notre réflexion

mais également de procéder à une analyse plus exhaustive de la situation. Cette analyse nous permettra d'émettre davantage de recommandations pertinentes pour le bénéfice et le mieux-être des consommateurs. Voilà l'ampleur de même que la beauté de ce défi!!!

Annexe A

PROBLÈMES D'ASSURANCES ?
INSURANCE PROBLEMS ?

Appelez le bureau du défenseur du consommateur

Call the office of the Consumer Advocate

1-888-283-5111
Sans frais - Toll Free

Place Keystone
270 av Douglas, Pièce 406
Bathurst, N.-B.
E2A 1M9

Keystone Place
270 Douglas Ave, Suite 406
Bathurst, N.B.
E2A 1M9

Téléphone/ Telephone : (506) 549-5555
Télécopieur/ Facsimile: (506) 549-5559

Courriel/ Email : nb@cai-dma.ca

- Avez-vous un problème concernant les primes facturées pour les contrats d'assurances ou la disponibilité des contrats d'assurances?
- Avez-vous une demande de renseignements concernant les assurances?
- Avez-vous une préoccupation ou une plainte à formuler à l'égard d'un agent, d'un courtier ou d'une compagnie d'assurance?

Une des fonctions du défenseur du consommateur en matière d'assurances du Nouveau-Brunswick est d'aider les consommateurs ayant certains problèmes avec les assurances.

- Do you have a problem regarding the premiums charged for contracts of insurance or the availability of contracts of insurance?
- Do you have a request for information with respect to insurance?
- Do you have a concern or a complaint in relation to an agent, a broker or an insurance company?

One of the responsibilities of the Consumer Advocate for Insurance for New Brunswick is to assist consumers in certain matters relating to insurance.

Annexe B

COMPAGNIE	MONTANT DE LA COTISATION	MONTANT PAYÉ
ACA ASSURANCE	$ 25.99	$ 25.99
ACE INA INSURANCE	$ 853.01	$ 853.01
ACTRA FRATERNAL BENEFIT SOCIETY	$ 0.84	$ 0.84
AFFILLATED FM INSURANCE COMPANY	$ 84.72	$ 84.72
AIG LIFE INSURANCE COMPANY	$ 221.51	$ 221.51
ALLIANZ INSURANCE COMPANY	$ 1,694.76	$ 1,694.76
ALLSTATE INSURANCE COMPANY	$ -	
ACADIE VIE	$ 1,118.61	$ 1,118.61
ACE INA LIFE INSURANCE	$ 172.91	$ 172.91
AETNA LIFE INSURANCE COMPANY	$ -	
AIG ASSURANCE CANADA	$ 130.13	$ 130.13
ALIANZ GLOBAL RISK US INSURANCE	$ 3.66	$ 3.66
ALLIANZ LIFE INSURANCE COMPANY	$ 13.04	$ 13.04
ALLSTATE INSURANCE COMPANY	$ 2,794.99	$ 2,794.99
AMERICAN BANKERS INSURANCE	$ 389.54	$ 389.54
AMERICAN HEALTH AND LIFE INS.	$ 149.36	$ 149.36
AMERICAN ICOME LIFE INSURANCE	$ 163.90	$ 163.90
AMEX ASSURANCE COMPANY	$ 1.97	$ 1.97
ASENTUS INSURANCE	$ 174.88	$ 174.88
ASSOMPTION COMPANGNIE MUTUELLE	$ 3,917.35	$ 3,917.35
ASSURANT LIFE OF CANADA	$ -	
AMERICAN BANKERS LIFE ASSURANCE	$ 563.01	$ 563.01
AMERICAN HOME ASSURANCE COMP	$ 1,729.10	$ 1,729.10
AMERICAN RE-INSURANCE COMPANY	$ -	
CAN CHIEF AGENT	$ -	
ASPEN INSURANCE UK LIMITED	$ -	
ASSURANCE-VIE BANQUE NATIONAL	$ 87.25	$ 87.25
ASSURIS	$ -	
AVIVA INSURANCE COMPANY OF CAN	$ 4,984.27	$ 4,984.27
AXA CORPORATE SOLUTIONS ASS.	$ 12.76	$ 12.76
AXA INSURANCE	$ 3,601.84	$ 3,601.84
BLUE CROSS LIFE INSURANCE	$ 1,215.06	$ 1,215.06
CAA INSURANCE	$ 288.68	$ 288.68
CANADIAN LAWYERS INSURANCE	$ 76.93	$ 76.93
CANDIAN PREMIER LIFE INSURANCE	$ 535.81	$ 535.81

COMPAGNIE	MONTANT DE LA COTISATION	MONTANT PAYÉ
AXA ASSURANCE	$ 75.62	$ 75.62
AXA EQUITABLE LIFE INSURANCE	$ -	
AXA PACIFIC INSURANCE	$ 3.19	$ 3.19
BMO LIFE INSURANCE	$ 80.12	$ 80.12
CANDIAN FARM INSURANCE	$ -	
CANADIAN NORTHERN SHIELD	$ 3.19	$ 3.19
CANADIAN PROFESSIONAL SALES ASS.	$ 1.88	$ 1.88
CANADIAN UNIVERSITIES RECIPROCAL	$ 62.39	$ 62.39
CANASSURANCE COMPAGNIE	$ 113.15	$ 113.15
CENTENNIAL INSURANCE	$ 0.84	$ 0.84
CHICAGO TITLE INSURANCE	$ 5.63	$ 5.63
CIBC LIFE INSURANCE	$ 47.10	$ 47.10
COACHMAN INSURANCE	$ -	
COMMERCE AND INDUSTRY INSURANCE	$ 464.60	$ 464.60
CANASSURANCE COMPAGNIE	$ 10.41	$ 10.41
CARLETON MUTUAL INSURANCE	$ 171.88	$ 171.88
CGU INTERNATIONAL INSURANCE	$ -	
CHUBB INSURANCE COMPANY	$ 453.43	$ 453.43
CIGNA LIFE INSURANCE COMPANY	$ 40.34	$ 40.34
COMBINED INSURANCE COMPANY	$ 1,262.53	$ 1,262.53
COMMON WEALTH INUSURANCE	$ 68.68	$ 68.68
COMPAGNIE FRANCAISES D'ASSRUANCE	$ -	
CO-OPERATORS GENERAL INSURANCE	$ 6,192.02	$ 6,192.02
COSECO INSURANCE COMPANY	$ 117.84	$ 117.84
CUMIS GENERAL INSURANCE	$ 177.69	$ 177.69
CUNA MUTUAL INSURANCE	$ 0.19	$ 0.19
DESJARDINS SECURITE FINANCIERE	$ 1,719.06	$ 1,719.06
ECCLASLASTICAL INSURANCE	$ 203.50	$ 203.50
CONTINENTAL CASUALTY COMPANY	$ 300.79	$ 300.79
CO-OPERATORS LIFE INSURANCE	$ 1,066.54	$ 1,066.54
CT FINANCIAL ASSURANCE COMP.	$ 14.92	$ 14.92
CUMIS LIFE INSURANCE COMP.	$ 1,176.13	$ 1,176.13
DAIMLER CHRIYSLER INSURANCE C	$ 14.82	$ 14.82
EAGLE StAR INSURANCE	$ -	
ECHELON GENERAL INSURANCE	$ 38.18	$ 38.18
ECONOMICAL MUTUAL INSURANCE	$ 2,673.40	$ 2,673.40

COMPAGNIE	MONTANT DE LA COTISATION	MONTANT PAYÉ
EMPLOYERS INSURANCE	$ -	
EULER AMERICAN CREDIT INDEMNITY	$ 29.27	$ 29.27
FACTORY MUTUAL INSURANCE	$ 1,234.67	$ 1,234.67
FCT INSURANCE COMPANY	$ -	
FEDERATED INSURANCE COMPANY	$ 64.92	$ 64.92
FIDELITY INVESTIMENTS LIFE INS.	$ -	
ELITE INSURANCE COMPANY	$ 1,172.84	$ 1,172.84
EMPLOYERS REINSURANCE	$ 83.69	$ 83.69
EVEREST INSURANCE COMPANY OF CANADA	$ -	
FEDERAL INSURANCE COMPANY	$ 3.10	$ 3.10
FEDERATION INSURANCE	$ 1,119.83	$ 1,119.83
FIRST AMERICAN TITLE INSRUANCE COMP	$ 174.50	$ 174.50
FRIST CANADIAN INSURANCE COR	$ 566.77	$ 566.77
FORETHOUGHT LIFE INUSANCE COMPANY	$ 7.04	$ 7.04
FUNDY MUTUAL INSURANCE	$ 295.63	$ 295.63
GENERAL AMERICAN LIFE INS.	$ -	
GERBER LIFE INSURANCE COMPANY	$ 5.35	$ 5.35
GRAIN INSURANCE AND GUARANTEE	$ 135.85	$ 135.85
GREAT AMERICAN	$ -	
FIRST NORTH AMERICAN INSURANCE	$ 5.16	$ 5.16
FORTIS BENEFITS INSURANCE COMP	$ 128.06	$ 128.06
GCAN INSURANCE COMPANY	$ 80.03	$ 80.03
GENWORTH FINACIAL MORTGAGE INSURANCE	$ 624.00	$ 624.00
GORE MUTUAL INSURANCE COMPANY	$ -	
GREAT AMERICAN INSURANCE COMP	$ 70.65	$ 70.65
GREEN SHIELD CANADA	$ 38.56	$ 38.56
HARTFORD FIRE INSURANCE COMP	$ 68.11	$ 68.11
HERITAGE GENERAL INSURANCE COMPANY	$ 49.54	$ 49.54
INDUSTRIAL-ALLIANCE PACIFIC GENERAL	$ -	
INDUSTRIELLE ALLIANCE ASS.	$ 841.75	$ 841.75
ING NOVEX INSURANCE	$ 234.92	$ 234.92
INSURANCE CORPORATION OF NEWFOUNDLAND	$ -	
JOHN ALDEN LIFE INSURANCE COMPANY	$ -	
HARTFORD LIFE INSURANCE	$ -	
HOUSEHOLD LIFE INSURANCE COMPANY	$ 155.27	$ 155.27
INDUSTRIAL ALLIANCE PACIFIC LIFE	$ 629.34	$ 629.34

COMPAGNIE	MONTANT DE LA COTISATION	MONTANT PAYÉ
ING INSURANCE COMPANY	$ 5,405.43	$ 5,405.43
INNOVATIVE CORPORTATION	$ -	
CAN CHIEF AGENT	$ -	
KINGSWAY GENERAL INSURANCE COMP	$ 671.66	$ 671.66
KNGHTS OF COLUMBUS	$ 487.30	$ 487.30
LA COMPAGNIE D'ASSURANCE	$ -	
LA GARANTIE COMAGNIE D'ASS.	$ 664.24	$ 664.24
LAWYERS' PROFESSIONAL INDEMNITY	$ 0.28	$ 0.28
LEGACY GENERAL INSURANCE COM	$ 91.19	$ 91.19
LIBERTY LIFE ASSURANCE COMPANY	$ -	
LIBERTY MUTUAL INSURANCE COMP	$ 225.45	$ 225.45
LA CAPITALE ASSURANCE ET GESTION	$ -	
LA COMPAGNIES D'ASSURANCE JEVCO	$ 41.84	$ 41.84
LA SURVIVANCE COMPANGNIE MUTUELLE	$ 48.13	$ 48.13
LAWYERS TITLE INSURANCE CORPORTATION	$ -	
L'EXCELLENCE COMPAGNIE D'ASSURANCE	$ -	
LIBERTY MUTUAL FIRE INSURANCE	$ -	
LIFE INSURANCE COMPANY OF NORTH AM.	$ -	
LIFE INSVESTORS INSURANCE COMP	$ 15.95	$ 15.95
LLOYD'S UNDERWRITERS	$ 1,228.20	$ 1,228.20
LOMBARD INSURANCE	$ 189.70	$ 189.70
LONDON LIFE INSURANCE COMPANY	$ 2,667.86	$ 2,667.86
LUMBERMENS UNDERWRITING ALLIANCE	$ 396.86	$ 396.86
L'UNION-VIE COMPANIE MUTUELLE	$ 1.31	$ 1.31
MARKEL INSURANCE COMPANY	$ 1,367.52	$ 1,367.52
L'INTERNATIONALE COMPAGNIE D'ASSURANCE	$ 1.69	$ 1.69
LOMBARD GENERAL INSURANCE COMP	$ 1,903.42	$ 1,903.42
LONDON AND MIDLAND GENERAL	$ 303.13	$ 303.13
LUMBERMENS MUTUAL CASUALTY COMP	$ 0.94	$ 0.94
L'UNION CANADIANNE COMPAGNIE	$ -	
MANULIFE CANADA	$ 152.27	$ 152.27
MASSACHUSETTS MUTUAL LIFE	$ -	
MD LIFE INSURANCE COMPANY	$ 156.77	$ 156.77
METLIFE CANADA	$ -	
MITSUI SUMITOMO INSURANCE COMPANY	$ 7.04	$ 7.04
NATIONAL FIDELITY LIFE INS.	$ 0.09	$ 0.09

COMPAGNIE	MONTANT DE LA COTISATION	MONTANT PAYÉ
NEW YORK LIFE INSURANCE COMPANY	$ 26.18	$ 26.18
OLD REPUBLIC INSURANCE COMP	$ 144.86	$ 144.86
OPTIMUM FRONTIER INSURANCE	$ -	
MEDAVIE INC	$ 20,226.34	$ 20,226.34
METROPOLITAN LIFE INSURANCE	$ 0.28	$ 0.28
MORTORS INSURANCE CORPORATION	$ 22.61	$ 22.61
NATIONAL LIABILITY & FIRE INSURANCE	$ 1.13	$ 1.13
NOTH AMERICAN SPECIALTY INSURANCE	$ -	
OMEGA GENERAL INSURANCE COMPANY	$ -	
OPTIMUM SOCIÉTÉ D'ASSURANCE INC	$ -	
ORLÉANS COMPAGNIE D'ASSURANCE	$ 6.94	$ 6.94
PEMBRIDGE INSRUANCE COMPANY	$ 1,398.57	$ 1,398.57
CAN CHIEF AGENT	$ -	
PRIMERICA LIFE INSURANCE	$ 100.57	$ 100.57
PROMUTUEL GASPÉSIE- LES ILES	$ 168.78	$ 168.78
PROMUTUEL VIE INC	$ -	
PROVIDENT LIFE AND ACCIDENT INS	$ 165.59	$ 165.59
PAFCO INSURANCE	$ 210.34	$ 210.34
PENNCORP LIFE INSURANCE	$ 52.73	$ 52.73
PERTH INSURANCE COMPANY	$ 294.41	$ 294.41
PRIMMUM INSURANCE COMPANY	$ 751.97	$ 751.97
PROMUTUEL TÉMISCOUATA SOCIÉTÉ	$ 170.19	$ 170.19
PROTECTIVE INSURANCE	$ 1.69	$ 1.69
QUEBEC ASSRUANCE COMPANY	$ -	
RBC GENERAL INSURANCE COMPANY	$ 1,096.10	$ 1,096.10
RBC TRAVEL INSURANCE COMPANY	$ 206.59	$ 206.59
REVIOS REINSURANCE CANADA	$ -	
SCOTIA GENERAL INSURANCE COMP	$ -	
SCHOTTISH & YORK INSURANCE	$ 178.82	$ 178.82
SECURITY NATIONAL INSURANCE COMP	$ 1,939.73	$ 1,939.73
SOMPO JAPAN INSURANCE	$ 0.66	$ 0.66
RBC LIFE INSURANCE COMPANY	$ 1,872.36	$ 1,872.36
RELLABLE LIFE INSURANC COMP	$ 96.92	$ 96.92
ROYAL & SUN ALLIANCE INSURANCE	$ 3,034.79	$ 3,034.79
SCOTIA LIFE INSURANCE COMPANY	$ 89.88	$ 89.88
SECURICAN GENERAL INSURANCE	$ 4.78	$ 4.78

COMPAGNIE	MONTANT DE LA COTISATION	MONTANT PAYÉ
SENTRY INSURANCE	$ 1.69	$ 1.69
SOUTHEASTERN MUTUAL INSURANCE COM	$ 426.97	$ 426.97
SPECIALTY NATIONAL INSURANCE COM.	$ -	
ST. PAUL FIRE AND MARINE INSURANCE	$ 398.17	$ 398.17
STANLEY MUTUAL INSRUANCE COMPANY	$ 489.65	$ 489.65
STATE FARM LIFE INSRUANCE COMP	$ 166.91	$ 166.91
STEWART TITLE GUARANTY COMPANY	$ 37.72	$ 37.72
SUN LIFE ASSURANCE COMPANY	$ 6,945.11	$ 6,945.11
CANADIAN PROFESSIONAL SALES ASSOCIATE	$ -	
SSQ, SOCIÉTÉ D'ASSURANCE-VIE	$ 76.74	$ 76.74
ST. PAUL GUARANTEE INSURANCE	$ 245.62	$ 245.62
STATE FARM FIRE AND CASUALTY	$ 1,149.20	$ 1,149.20
STATE FARM MUTUAL AUTOMOBILE	$ 3,004.39	$ 3,004.39
SONEBRIDGE LIFE INSURANCE	$ 0.19	$ 0.19
SUNDERLAND MARINE MUTUAL INSURANCE	$ 527.14	$ 527.14
TD DIRECT INSURANCE	$ -	
TD GENERAL INSURANCE COMPANY	$ -	
TD LIFE INSURANCE	$ 23.55	$ 23.55
THE AMERICAN ROAD INSURANCE	$ 19.23	$ 19.23
THE CANADA LIFE INSURANCE COMPANY	$ -	
THE BRITISH AVIATION INSURANCE COMP	$ -	
THE DOMINION OF CANADA GENERAL	$ 2,155.79	$ 2,155.79
THE EQUITABLE LIFE INSURANCE COMP	$ 68.68	$ 68.68
TD HOME AND AUTO INSURANCE	$ 191.20	$ 191.20
TEMPLE INSURANCE COMPANY	$ 258.29	$ 258.29
THE BOILER INSPECTION AND INS.	$ 140.45	$ 140.45
THE CANADA LIFE ASSURANCE COMP.	$ 4,195.72	$ 4,195.72
THE CITADEL GENERAL ASSURANCE	$ 1,635.56	$ 1,635.56
THE EMPIRE LIFE INSURANCE COMP.	$ 122.25	$ 122.25
THE GRAND ORANGE LODGE OF BRITHISH	$ 4.22	$ 4.22
THE GREAT WEST LIFE ASSURANCE	$ 4,215.14	$ 4,215.14
THE INSURANCE COMPANY FO PEI	$ 20.83	$ 20.83
THE MISSISQUOI INSURANCE	$ 1.13	$ 1.13
THE NATIONAL LIFE ASSURANCE	$ 344.32	$ 344.32
THE NORTH WATERLOO FARMERS MUTUAL	$ -	
THE PERSONAL INSURANCE COMPANY	$ 1,544.09	$ 1,544.09

COMPAGNIE	MONTANT DE LA COTISATION	MONTANT PAYÉ
THE PRUDENTIAL INSURANCE COMP.	$ 4.50	$ 4.50
THE INDEPENDENT ORDER OF FORESTERS	$ 18.95	$ 18.95
THE MANUFACTURERS LIFE INSURANCE	$ 7,849.63	$ 7,849.63
THE MORGAGE INSURANCE	$ -	
THE NORDIC INSURANCE COMP	$ -	
THE ORDER OF UNITED COMMERCIAL TRA	$ 6.57	$ 6.57
THE PORTAGE LA PRAIRIE MUTUAL INS	$ 986.80	$ 986.80
THE SOVEREING GENERAL INSURANCE	$ 462.91	$ 462.91
THE STANDARD LIFE ASSURANCE	$ 682.07	$ 682.07
THE TRAVELERS INDEMNITY COMPANY	$ -	
THE WAWANESA LIFE INSURANCE	$ 160.71	$ 160.71
TIG INSURANCE COMPANY	$ -	
TRADERS GENERAL INSURANCE	$ 966.53	$ 966.53
TANS GLOBAL INSRUANCE COMPANY	$ -	
TRANSAMERICA LIFE CANADA	$ 346.29	$ 346.29
THE STANDARD LIFE ASSURANCE COMP	$ -	
THE TRAVELERS INSRUANCE COMPANY	$ -	
THE WAWANESA MUTUAL INSURANCE	$ 7,831.52	$ 7,831.52
TOKIO MARINE & NICHLDO FIRE INSURANCE	$ 2.53	$ 2.53
TRAFLGAR INSURANCE	$ 275.08	$ 275.08
TRAHS GLOBAL LIFE INSURANCE	$ -	
TRANSATLANTIC REINSURANCE COMP	$ -	
TRENT HEALTH INSURANCE COMP	$ -	
UNIFUND ASSURANCE	$ 1,727.32	$ 1,727.32
UNITED AMERICAN INSURANCE COMP.	$ 0.66	$ 0.66
UNITY LIFE OF CANADA	$ 43.91	$ 43.91
VIRGINIA SURETY COMPANY	$ -	
WESTERN ASSURANCE COMAPANY	$ -	
WESTERN SURETY COMPANY	$ 43.44	$ 43.44
UAP NEWROTTARDAM INSURANCE	$ -	
UNION DU CANADA ASSURANCE-VIE	$ 11.54	$ 11.54
UNITED GENERAL INSURANCE CORP	$ 763.88	$ 763.88
UTICA MUTUAL INSURANCE	$ 1.31	$ 1.31
WATERLOO INSUANCE COMPANY	$ 54.23	$ 54.23
WESTERN LIFE ASSURANCE	$ 8.91	$ 8.91
WOMAN'S LIFE INSURANCE SOCIETY	$ -	

COMPAGNIE	MONTANT DE LA COTISATION	MONTANT PAYÉ
XL DESIGN PROFESSIONAL	$ 10.51	$ 10.51
XL REINSURANCE AMERICA	$ 39.50	$ 39.50
ZURICH INSURANCE COMPANY	$ 1,653.86	$ 1,653.86
XL INSURANCE COMPANY LIMITED	$ 202.18	$ 202.18
ZENITH INSURANCE COMPANY	$ 624.00	$ 624.00
TRAVELERS CASUALTY & SURETY COMPANY	$ 18.39	$ 18.39
	$ 150,884.55	**$ 150,884.55**